Ministère de la Justice
Canada

Department of Justice
Canada

DIRECTION GÉNÉRALE DE
LA RECHERCHE ET DU
DÉVELOPPEMENT

RESEARCH AND
DEVELOPMENT
DIRECTORATE

DIRECTION DE LA POLITIQUE,
DES PROGRAMMES ET DE LA
RECHERCHE

POLICY, PROGRAMS
AND RESEARCH
BRANCH

91-03228/

ÉTUDE DU PROGRAMME D'AIDE AUX VICTIMES ET TÉMOINS INSTITUÉ AU YUKON

E.B. Lane Consulting Services
Elizabeth B. Lane & Brian McLaughlin

Août 1989

Document de travail

Cette étude a été subventionnée par la Section de la recherche, ministère de la Justice, Canada.

Les opinions exprimées dans ce document sont uniquement celles des auteurs et ne représentent pas nécessairement les vues et les lignes de conduite du Ministère.

TABLE DES MATIÈRES

Page

LISTE DES TABLEAUX ix

ANNEXES xi

REMERCIEMENTS xiii

SYNTHÈSE xv

I. HISTORIQUE DU PROGRAMME 1

1.0 INTRODUCTION 1
1.1 Historique du programme 1
1.2 Contexte du Programme 1
1.2.1 Le contexte démographique et économique 1
1.2.2 Le système judiciaire 2
1.3 L'étude 3

2.0 ÉLABORATION DU PROGRAMME 3
2.1 Instauration et objet 3
2.2 Le groupe cible 4
2.3 Les services prévus 4

3.0 MISE EN OEUVRE DU PROGRAMME 5
3.1 Personnel 5
3.2 Siège 5
3.3 Éléments du programme 5
3.3.1 Le programme d'aide aux victimes et témoins 5
3.3.2 L'unité de soins aux victimes 6
3.3.3 Liens entre le programme d'aide aux victimes et témoins et le programme de soins aux victimes 7
3.4 Conception et amélioration du programme 7
3.4.1 Prise de contact avant le procès et avant l'assignation .. 7
3.4.2 Prise de contact après l'assignation 8
3.4.3 Le suivi 9
3.5 Le service aux autres agglomérations 9

Page

3.6 Information du public 10
3.7 Planification et contrôle du programme 11

II. LE PROGRAMME ACTUEL 13

4.0 OBJET ET STRUCTURE 13
4.1 Fonction 13
4.2 Siège et bureaux 13
4.3 Portée du Programme 13
4.4 Personnel et responsabilités 13
4.5 Les groupes cibles 14
4.6 Sensibilisation du public 14
5.0 MODE D'ACTION 15
5.1 Prise de contact avec les victimes et témoins 15
5.2 Services le jour du procès 16
5.3 Cueillette d'information 16
5.4 L'indemnité aux témoins 16
5.5 Autres activités 16

III. ÉVALUATION 17

6.0 MODALITÉS 17
6.1 Portée 17
6.2 Méthode 18
6.2.1 Choix d'un échantillon de témoins 19
6.2.2 Questionnaires 20

7.0 RÉSULTATS DU SONDAGE AUPRÈS DES TÉMOINS 21
7.1 Contacts avec les témoins 21
7.1.1 Témoins assignés 22
7.1.2 Résumé 23
7.2 Caractéristiques du groupe des victimes et témoins 23
7.2.1 Âge et sexe des répondants 24
7.2.2 Expérience antérieure comme témoin 24
7.2.3 Origine ethnique 25
7.2.4 Statut matrimonial 25
7.2.5 Liens avec l'accusé 25
7.2.6 Instruction 26
7.2.7 Profession 27
7.2.8 Revenu 27
7.2.9 Infractions 28

Page

7.2.10 Proportion de victimes 29
7.2.11 Résumé du profil 30
7.3 Services fournis aux victimes et témoins 31
7.3.1 Services antérieurs à la comparution 31
7.3.2 Motifs du contact 32
7.3.3 Annulation de l'assignation 32
7.3.4 Délai donné pour contremander 33
7.3.5 Réception et compréhension des assignations 34
7.3.6 Distribution de la brochure « Aux témoins » 35
7.3.7 Connaissance du programme d'aide avant la comparution 37
7.3.8 Résumé – Contacts antérieurs au procès 37
7.4 Services le jour du procès 38
7.4.1 Annulation de l'assignation 38
7.4.2 Nombre de témoins ayant déposé 40
7.4.3 Temps passé par les témoins au tribunal 40
7.4.4 Rapports le jour du procès 40
7.4.5 Séance d'orientation 41
7.4.6 Accompagnement devant le tribunal 42
7.4.7 Les témoins et leur expérience au procès 42
7.4.8 Résumé – Services le jour du procès 43
7.5 Services après la comparution 44
7.5.1 Connaissance du résultat du procès 44
7.5.2 Versement de l'indemnité de témoin 46
7.5.3 Indemnisation des victimes d'actes criminels 47
7.5.4 Impressions des témoins ou victimes devant leur rôle 47
7.5.5 Effets à long terme de l'expérience sur les témoins 48
7.5.6 Besoins insatisfaits des victimes 49
7.5.7 Résumé – Services après l'audience 50

8.0 RAPPORTS AVEC LE SYSTÈME JUDICIAIRE ET AUTRES ORGANISMES 51
8.1 Juges 51
8.2 La police 52
8.2.1 Rapports avec le programme 52
8.2.2 Objet du programme 52
8.2.3 Effet sur les témoins 52
8.2.4 Témoins de la défense 52
8.2.5 Extension du programme hors de Whitehorse 53
8.2.6 Effet sur la charge de travail 53
8.2.7 Possibilités d'amélioration 53
8.2.8 Siège 54
8.2.9 Maintien du programme 54

Page

8.3 Les procureurs de la couronne 54
8.3.1 Rapports avec le programme 54
8.3.2 Objet du programme 54
8.3.3 Effet sur les témoins 55
8.3.4 Témoins de la défense 55
8.3.5 Extension aux agglomérations hors de Whitehorse 55
8.3.6 Effet sur la charge de travail 55
8.3.7 Possibilités d'amélioration 56
8.3.8 Siège 56
8.3.9 Maintien du programme 56
8.4 Services sociaux 56
8.4.1 Rapports avec le programme 56
8.4.2 Objet du programme 57
8.4.3 Effet sur les témoins 57
8.4.4 Témoins de la défense 57
8.4.5 Extension hors de Whitehorse 57
8.4.6 Effets sur la charge de travail 58
8.4.7 Possibilités d'amélioration 58
8.4.8 Siège 59
8.4.9 Maintien du programme 59
8.5 Organismes privés du système judiciaire 59
8.5.1 Rapports avec le programme 59
8.5.2 Objet du programme 59
8.5.3 Extension hors de Whitehorse 59
8.5.4 Effet sur la charge de travail 60
8.5.5 Possibilités d'amélioration 60
8.5.6 Siège 60
8.6 Résumé et conséquences 60
8.7 Rentabilité 62
8.7.1 Frais des témoins 63
8.7.2 Résumé 65

9.0 CONCLUSIONS 65
9.1 L'opinion des organismes d'assistance 65
9.2 Impressions des victimes et témoins 66
9.3 La réalisation des objectifs 67
9.3.1 Fournir une aide aux victimes et témoins avant, pendant et après le procès 67
9.3.2 Renseigner sur les organismes de services d'orientation de longue durée aux victimes d'actes criminels 68
9.3.3 Organiser les déplacements, l'hébergement et les réservations des témoins vivant loin du lieu du procès 69

Page

9.3.4 L'effet que la forte mobilité de la population, l'irrégularité du service postal, la rareté des appareils privés et publics de téléphone dans les régions rurales et le fait que le programme soit l'affaire d'une seule personne peuvent avoir sur l'idée que le public se fait du programme et de son application 69
9.3.5 Objectifs administratifs 69
9.4 Comparaison des résultats 70
9.4.1 Autres études comparables 70
9.4.2 Similitudes et différences 71

10.0 RECOMMANDATIONS 72
10.1 Source des recommandations 72
10.2 Planification et contrôle du programme 73
10.3 Identification du programme – Relations publiques 74
10.4 La brochure « *Aux témoins* » 76
10.5 Augmentation de l'aide aux victimes 76
10.6 Extension aux autres localités 78

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES 79

LIST DES TABLEAUX

		Page
Tableau 1	Contacts avec victimes et témoins	22
Tableau 2	Nombre de témoins assignés	22
Tableau 3	Répondants assignés selon l'âge et le sexe	24
Tableau 4	Statut matrimonial des victimes et témoins	25
Tableau 5	Liens des victimes et témoins avec l'accusé	26
Tableau 6	Années d'études complétées	27
Tableau 7	Revenu familial	28
Tableau 8	Infractions	29
Tableau 9	Moment du contact avec le coordonnateur	31
Tableau 10	Motifs du contact entre coordonnateur et témoins	32
Tableau 11	Motifs de non-comparution devant le tribunal	33
Tableau 12	Délai de l'avis donné pour contremander	33
Tableau 13	Compréhension de l'assignation	34
Tableau 14	Délai entre l'infraction, l'assignation et le procès	35
Tableau 15	Distribution de la brochure « Aux témoins »	36
Tableau 16	Provenance de la brochure « Aux témoins »	36
Tableau 17	Sources d'information sur le programme	37
Tableau 18	Motifs pour lesquels les témoins ont été contremandés	39
Tableau 19	Sources où les témoins ont appris qu'ils étaient contremandés	39
Tableau 20	Temps passé au tribunal	40
Tableau 21	Motifs de contact le jour du procès	41
Tableau 22	Motifs d'absence de la séance d'information	42
Tableau 23	Problèmes identifiés	43
Tableau 24	Connaissance de l'issue du procès	45
Tableau 25	Sources d'information sur l'issue du procès	45
Tableau 26	Sources d'information sur la peine prononcée	46
Tableau 27	Sources d'information sur l'indemnité de témoin	47
Tableau 28	Sentiments des témoins sur le processus judiciaire	48
Tableau 29	Besoin de soutien éprouvé par les témoins	49
Tableau 30	Budget du programme	62
Tableau 31	Indemnités versées aux témoins	63
Tableau 32	Nombre de dossiers judiciaires : 1986-1988	64

ANNEXES

NOTE: La table des matières qui suit dresse la liste des annexes incluses dans la version originale du présent rapport. Afin d'epargner les frais de reproductions, des copies complètes des annexes sont disponibles sur demande auprès du ministère la Justice du Canada.

Annexe I	Questionnaire -- Témoins du PAVT
Annexe II	Questionnaire -- Témoins du groupe de contrôle
Annexe III	Formulaire d'entrevue avec les membres des organismes du système judiciaire pénale
Annexe IV	Formulaire d'entrevue avec les membres des organismes privés et de service social
Annexe V	Spécimen de formulaire de liste de témoins

REMERCIEMENTS

Nous remercions les victimes et témoins qui ont répondu de si bonne grâce à notre questionnaire; nous remercions également les personnes des services sociaux et des services de la justice pénale de Whitehorse qui ont accepté de nous rencontrer et de répondre à nos questions et demandes de renseignements.

SYNTHÈSE

La présente étude avait pour objectifs de mesurer l'efficacité du programme d'aide aux victimes et témoins instauré au Yukon et d'apprécier ses effets sur les victimes, les témoins, et l'administration de la justice pénale. Les recherches devaient à l'origine constituer une évaluation du programme à partir d'une comparaison de l'idée que s'en faisaient ceux qui avaient eu recours à ses services et ceux qui n'y avaient pas eu recours. Cette comparaison n'a pu être faite car il a été impossible de retracer et d'atteindre les victimes et témoins qui n'avaient pas eu accès au programme. C'est pourquoi ce rapport doit être considéré comme une analyse plutôt que comme une évaluation.

La recherche a eu principalement pour objet d'établir dans quelle mesure le programme avait atteint ses grands objectifs :

(1) aider les victimes et témoins avant, pendant et après leur comparution;

(2) leur fournir des renseignements sur les dates d'audience de l'affaire, les procédures judiciaires et les ressources qui, dans le milieu, apportent un soutien suivi aux victimes d'actes criminels;

(3) s'occuper des déplacements, de l'hébergement et des réservations des témoins vivant ailleurs qu'au lieu du procès.

L'analyse a été faite au moyen d'entrevues de victimes et de témoins, de représentants d'un certain nombre d'organismes ayant leur siège à Whitehorse, d'agents de la GRC, de procureurs de la couronne et de la défense. Elle a également porté sur des documents écrits, notamment des propositions, mémoires et communications présentés à des groupes par le coordonnateur de l'assistance aux victimes et témoins.

La recherche a été abordée à partir de deux perspectives principales : on s'est demandé d'abord dans quelle mesure le programme avait atteint ses objectifs, aux yeux des victimes, témoins et organismes qui avaient utilisé ses services; ensuite, s'il était souhaitable qu'un tel programme émane du département de la Justice du gouvernement du Yukon et s'il avait bien atteint ses objectifs « administratifs ».

Objectifs des services

L'évaluation a porté sur

- les caractéristiques du groupe des victimes et témoins;
- les services fournis aux victimes et témoins;

- la satisfaction éprouvée par les victimes et témoins pour les services fournis;

- les liens entre le programme d'aide aux victimes et témoins et les procureurs de la couronne, la GRC, les procureurs de la défense et autres éléments du système judiciaire pénal ainsi que leur avis sur les services;

- les relations entre le programme d'aide aux victimes et témoins et les organismes communautaires tels le Transition Home (foyer de transition), la Yukon Family Services Association (l'aide familiale), les native court workers (travailleurs judiciaires autochtones), et leur degré de sensibilisation au programme et à son objet;

- l'effet que la forte mobilité de la population, l'irrégularité du service postal, la rareté des appareils privés et publics de téléphone dans les régions rurales et le fait que le programme soit l'affaire d'une seule personne peuvent avoir sur l'idée que le public se fait du programme et de son application.

Objectifs administratifs

Nous avons étudié notamment les objectifs administratifs suivants, savoir :

- si le programme ainsi conçu convient à la situation;

- les indicateurs des activités du programme et de ses résultats;

- le coût et la rentabilité du programme;

- d'autres modes d'application du programme et la possibilité de le reproduire;

- la continuité du programme.

Le rapport est en trois parties : l'historique du projet, le programme actuel et l'analyse. Suivent une brève comparaison avec les résultats d'autres études et quelques recommandations pour l'amélioration du programme.

Les analystes ont éprouvé beaucoup de difficulté à atteindre certains des témoins et victimes qui avaient utilisé le programme, mais ils n'ont pas ménagé leurs efforts pour atteindre le plus grand nombre possible d'un échantillon au hasard de 150 sujets. Il semble que l'échantillon rejoint par téléphone et en personne soit représentatif du groupe des utilisateurs. L'intention première était de communiquer avec des personnes qui étaient passées auparavant par le processus judiciaire, mais sans avoir eu recours au programme. Les mêmes difficultés sont survenues à cause de la très grande mobilité de la population du Yukon. Les réponses à ces sondages ont été trop peu nombreuses pour en justifier l'analyse.

Les résultats des entrevues avec les témoins laissent croire qu'en général les témoins et victimes qui ont eu recours au programme ont été fort satisfaits de leur expérience devant le tribunal. Le programme semble bien servir une partie de la population cible à laquelle il était destiné, mais nous manquons de données sur sa capacité d'atteindre certains groupes cibles, tels les très jeunes ou les personnes âgées. Il a atteint une fraction appréciable de l'échantillon, mais les bénéficiaires n'ont pas pu identifier le coordonnateur de l'aide aux victimes et témoins comme responsable des services qu'ils ont reçus.

Une proportion appréciable des témoins n'ont pas reçu la brochure « Aux témoins » et plusieurs des personnes convoquées n'avaient pas été contremandées avant leur arrivée au procès.

D'après les entrevues avec les victimes et témoins, le programme n'atteindrait pas tous ses objectifs en matière de services à fournir avant, pendant et après la comparution. Par contre, il est très bien accueilli dans les milieux de la justice pénale et des services sociaux qui ont remarqué chez les témoins une plus grande aisance, confiance en soi et compréhension du processus judiciaire.

Il n'a pas été possible de mesurer l'efficience du programme en dollars mais les représentants des organismes et de la justice pénale estiment qu'il représente une bonne valeur par rapport à l'argent qui y est dépensé.

L'étude a révélé certains problèmes pour la solution desquels des recommandations sont formulées. Celles-ci comprennent notamment l'obligation de mieux faire connaître au public le programme et le fait qu'il est indépendant du bureau du procureur de la couronne ainsi que la nécessité de recueillir des données pour poursuivre adéquatement ses objectifs. D'autres recommandations se rapportent à l'extension du programme à quelques agglomérations à l'extérieur de Whitehorse et à l'apport d'un soutien plus sérieux aux victimes traumatisées, non seulement au cours du processus judiciaire mais encore plus près du moment de l'acte dont elles ont été victimes.

I. HISTORIQUE DU PROGRAMME

1.0 INTRODUCTION

1.1 Historique du programme

En 1983, Audrey McLaughlin terminait son rapport intitulé « An Analysis of Victim-Witness Needs in Yukon ». Le document contenait 35 recommandations, principalement sur les services aux victimes et témoins, dont l'une comportait la mise sur pied d'un programme d'aide aux témoins afin de fournir à ceux-ci des renseignements sur le tribunal et la cause à instruire. En août 1986, le programme d'aide aux victimes et témoins était institué comme projet-pilote pour « coordonner les services d'aide aux victimes et témoins dans tout le Yukon ».

Le programme fournit des renseignements sur le tribunal et la cause à instruire aux victimes et témoins assignés à comparaître devant le tribunal. Ces renseignements portent sur la date du procès, sur les dispositions à prendre pour les déplacements des témoins venant de l'extérieur, sur l'emplacement des salles d'audience, sur la procédure judiciaire, sur l'issue du procès et sur d'autres organismes vers lesquels peuvent être acheminés ceux qui en ont besoin. Le programme offre des services à tous les témoins et victimes, mais à certains groupes cibles, il offre des services plus complets. Ces groupes comprennent les témoins et victimes d'actes d'un genre particulier et les sujets très jeunes, âgés ou nécessitant une attention particulière aux plans de la langue, de la mobilité ou autre.

Le programme du Yukon diffère quelque peu des autres programmes de même nature, car il est administré par la Direction des services judiciaires et fonctionne directement à partir du greffe du tribunal. D'autres programmes au Canada relèvent, par exemple, du bureau du procureur-général (Ottawa, Saint-Jean et Campbellton), du service de la police (Calgary, Edmonton), ou de sociétés à but non lucratif telles l'Armée du Salut (Toronto) et la Société John Howard (Vancouver).

1.2 Contexte du Programme

1.2.1 Le contexte démographique et économique

Le Yukon se situe dans l'extrême nord-ouest du Canada entre l'Alaska et les Territoires du Nord-Ouest. Au moment de notre étude, sa population était d'environ 27 000 personnes réparties sur 531,843.52 kilomètres carrés et entre une quinzaine d'agglomérations dont la taille allait de moins de cent personnes à plus de 19 000 dans la capitale de Whitehorse. La population est jeune – plus de 60 pour cent ont moins de 24

ans – et constituée d'hommes pour un peu plus de la moitié (53 pour cent). Elle compte pour un quart à un tiers d'autochtones.

La majeure partie des services fournis par le gouvernement et les organismes privés sont à Whitehorse, mais dans les agglomérations plus petites, on a accès à des services sociaux et de santé.

La population du Yukon est très mobile. En 1986, il y a eu un roulement démographique d'environ 18 pour cent, ce qui représente 2 805 arrivées dans le Territoire et 2 199 départs. Selon un échantillon de données du recensement de 1986, 69 pour cent des résidents du Yukon âgés de cinq ans et plus habitaient hors du territoire cinq ans plus tôt. Cela représente un taux de mobilité égal à environ trois fois celui du pays tout entier qui est de 22 pour cent.

Les gouvernements des divers paliers sont les principaux employeurs du Territoire; suivent les industries de l'hébergement et des services, le commerce de gros et de détail et l'exploitation minière. Le tourisme et les industries liées à l'exploitation minière fournissent le plus grand nombre d'emplois dans le secteur privé.

1.2.2 Le système judiciaire

La fonction de procureur général ne relève pas de l'autorité du Yukon mais de celle du ministère fédéral de la Justice. Les procureurs de la couronne du Yukon sont des fonctionnaires du gouvernement fédéral et ont leurs bureaux à l'extérieur du palais de justice.

Les services de police du territoire sont gérés par la Direction des services correctionnels et de l'application de la loi en vertu d'une entente entre les gouvernements du Yukon et du Canada. La surveillance policière y est assurée par la GRC.

Le ministère de la Justice du Yukon est constitué de la direction des services juridiques, la direction des services correctionnels et celle de la consommation, des sociétés et du travail. Il y a aussi la direction des finances et de l'administration et celle des politiques et de la planification. La direction des services judiciaires assure la tenue du greffe et le soutien administratif de la Cour d'appel, de la Cour suprême et de la Cour territoriale ainsi que de la Cour fédérale du Canada. La direction assure aussi la fonction de shérif et gère les programmes de maintenance, d'application des lois et d'aide aux victimes et témoins.

Il y a cinq salles d'audience à Whitehorse (quatre pour la Cour territoriale et une pour la Cour suprême). Onze des 15 agglomérations à l'extérieur de Whitehorse sont desservies par des tribunaux itinérants qui y siègent six fois l'an. On trouve un greffe à temps partiel à Dawson et à Watson Lake. Selon les chiffres des trois années financières de 1985 à 1987, la Cour territoriale est saisie chaque année de quelque 5 000 poursuites

pénales impliquant des adultes et des jeunes délinquants et la Cour suprême de près d'une centaine.

Whitehorse compte un juge de la Cour suprême, un juge en chef et deux autres juges de la Cour territoriale. Des juges suppléants sont affectés de l'extérieur du Yukon à la Cour territoriale lorsque celle-ci ne dispose pas de ses trois juges. Whitehorse et la plupart des agglomérations sont desservies en outre par des juges de paix.

1.3 L'étude

Cette étude a été conçue comme programme d'évaluation pour déterminer si le programme d'aide aux victimes et témoins avait atteint ses objectifs. Elle devait permettre la comparaison entre l'expérience des victimes et témoins qui avaient eu recours au programme et l'expérience de ceux qui ne l'avaient pas fait et entre membres de groupes cibles et membres d'autres groupes. Vu que ce sont les victimes et témoins eux-mêmes qui décident s'ils vont ou non avoir recours au programme, il devenait assez délicat de définir un groupe de contrôle ou de comparaison. On a donc décidé de recruter ce groupe parmi les victimes et témoins qui étaient passés par le processus judiciaire pendant une année entière avant la mise en oeuvre du programme d'aide aux victimes et témoins.

La recherche devant servir à l'évaluation comprenait un essai préliminaire des instruments de sondage qui est devenu lui-même une vérification de l'accessibilité de l'échantillon. Les premiers résultats laissaient croire que le taux de contact serait élevé tant pour les utilisateurs que pour les membres du groupe de contrôle; mais à mesure qu'avançait la recherche il devenait clair que les membres du groupe de contrôle ne pourraient être atteints parce que la plupart avaient déménagé ou ne pouvaient plus être retracés. À posteriori, cela n'a rien d'étonnant vu les chiffres que nous avons déjà donnés sur les migrations de la population. Les résultats et conclusions de ces recherches sont donc fondés dans une large mesure sur des données obtenues des clients du programme et des représentants d'organismes judiciaires et de services sociaux, et non sur des données comparatives obtenues de groupes d'utilisateurs et de non-utilisateurs. Cette étude est donc à proprement parler une analyse plutôt qu'une évaluation du programme.

2.0 ÉLABORATION DU PROGRAMME

2.1 Instauration et objet

Le programme d'aide aux victimes et témoins a été instauré en août 1986 comme fonction des services judiciaires du ministère de la Justice du Yukon. Il a été autorisé par la commission administrative du gouvernement du Yukon à titre de projet d'une durée de 21 mois doté d'un personnel d'une personne. Il avait pour objet de

« coordonner les services d'aide aux victimes et témoins dans tout le Yukon en tant que projet-pilote ». Le projet devait être évalué à la fin de cette période initiale.

L'initiative de ce programme était étayée d'études faites au Yukon et à l'échelle du pays faisant état des difficultés éprouvées par les victimes à l'occasion de leur comparution en justice. Le département de la Justice du Yukon commençait à mettre davantage l'accent sur les services aux victimes d'actes criminels et sur la reconnaissance de leurs besoins, plutôt que sur les services aux délinquants. Le programme visait spécifiquement l'objectif du gouvernement qui était d'élaborer un programme d'aide aux victimes et témoins dans leurs démêlés avec le système judiciaire.

2.2 Le groupe cible

Le groupe cible visé à l'origine était constitué de « tous les témoins et victimes assignés à comparaître qui ont déclaré être impliqués dans l'affaire dont est saisi le tribunal ou qui désirent s'adresser à lui en vertu de la Loi sur les victimes d'actes criminels, les victimes potentielles et prétendues, en particulier les bénéficiaires d'une ordonnance de restitution ».

Selon le projet, le programme devait :

1. Atténuer les inconvénients et le désarroi que les victimes et témoins éprouvent souvent au cours de longues poursuites judiciaires;

2. Dissiper dans l'esprit du public l'impression qu'en matières pénales, le système judiciaire actuel comporte délibérément des longueurs, une dépense extravagante de fonds publics et une indifférence envers les victimes et les témoins pour le seul avantage de l'accusé;

3. Remédier au manque d'information du public sur le rôle des juges, des avocats et de la police ainsi que sur l'administration des tribunaux dans notre système judiciaire; et

4. Amener les citoyens à surmonter les hésitations et la crainte qu'ils éprouvent à témoigner dans les affaires pénales en dissipant leur peur du harcèlement et de l'intimidation.

2.3 Les services prévus

Le programme devait inclure la production d'une brochure d'information à joindre à l'assignation, une ligne téléphonique d'information gratuite, un poste d'information sur place et une salle d'attente pour les témoins à leur arrivée au palais de justice. Le personnel des principaux points du circuit du tribunal devait recevoir la formation et l'information nécessaires pour y étendre ce service et pour sensibiliser le milieu à l'existence du programme.

3.0 MISE EN OEUVRE DU PROGRAMME

3.1 Personnel

Le programme d'aide aux victimes et témoins était dirigé par une seule personne relevant du directeur du greffe de la cour. Le personnel du greffe assurait un certain soutien administratif et des services d'accueil. C'est au caissier qu'il incombait de verser leur indemnité aux témoins, sur autorisation du coordonnateur.

Le poste de coordonnateur de l'aide aux victimes et témoins a connu un taux de roulement assez élevé; trois personnes l'ont occupé dans les trois ans depuis le début du programme. Ce roulement et les interruptions qu'il entraînait pendant le recrutement d'un nouveau titulaire ont pu ralentir la transition du programme de la phase de l'élaboration à la phase de l'offre des services. C'est à partir de juillet 1987 que les victimes et témoins ont pu bénéficier d'un service organisé et régulier.

3.2 Siège

Le programme fonctionne depuis le greffe de la cour, au rez-de-chaussée du palais de justice où sont situées la Cour suprême et la Cour territoriale. Le ministère de la Justice du Territoire est logé dans le même immeuble de même que les Finances et l'Administration, les services correctionnels et de police, les services juridiques, la direction des politiques et celle de la planification.

Le greffe de la cour est ouvert au public de 9 heures à 16 heures et le palais de justice lui-même de 8 h 30 à 17 heures.

3.3 Éléments du programme

Au cours des stades d'élaboration et de mise en oeuvre du programme, soit de décembre 1986 à la fin de mars 1987, le programme comptait deux éléments principaux : le programme d'aide aux victimes et témoins et l'unité de soins aux victimes.

3.3.1 Le programme d'aide aux victimes et témoins

Le programme d'aide aux victimes et témoins était dirigé par le coordonnateur qui devait assumer une bonne part du travail d'administration du programme, notamment prendre des dispositions pour les déplacements des témoins, les orienter, faire verser leur indemnité et leur faire signifier leurs assignations et les faire contremander. Il devait en outre fournir certains services de soutien aux victimes et témoins, une fois ceux-ci engagés dans le processus judiciaire.

Le programme était destiné à

- aider les victimes et témoins avant, pendant et après leur comparution;

- leur fournir des renseignements sur les dates d'audition de la cause, les procédures judiciaires et les ressources qui, dans le milieu, apportent une orientation suivie aux victimes d'actes criminels;

- s'occuper des déplacements, de l'hébergement et des réservations des témoins vivant ailleurs qu'au lieu du procès.

Le programme devait assurer des services spécialisés ou intensifs à des témoins « prioritaires », ainsi qualifiés à cause de la nature du délit ou de caractéristiques personnelles. Par exemple, les victimes et témoins dans les affaires de voies de fait de caractère sexuel sur la personne d'un enfant, de violence contre les femmes et d'agression sexuelle, ou les affaires mettant en cause des personnes âgées, des enfants ou des personnes handicapées physiquement ou mentalement ou gravement traumatisées.

3.3.2 L'unité de soins aux victimes

L'unité de soins aux victimes a été établie en décembre 1986 et gérée par l'Armée du Salut en vertu d'un contrat avec le ministère de la Justice du Yukon. Elle devait fournir un soutien direct aux victimes, le plus tôt possible après le délit. Le personnel de l'unité pouvait aussi agir au besoin comme guide des victimes auprès du tribunal.

L'intention première était de recruter des bénévoles pour réaliser ce programme, mais cela n'a pas été fait.

Le contrat relatif au programme de l'unité de soins aux victimes n'a pas été renouvelé pour l'année 1988-1989, cependant, le fait que l'unité ait été disponible a exercé une forte influence sur la façon dont le programme d'aide aux victimes et témoins s'est élaboré et a fonctionné car elle a assumé une bonne part des service de soutien personnel dont les clients avaient besoin.

Le programme de soins aux victimes avait ses propres objectifs, soit :

- établir la liaison avec les procureurs de la couronne, la GRC, les procureurs de la défense et les organismes communautaires;

- promouvoir l'acheminement des personnes vers le service de soins aux victimes et témoins;

- fournir, 24 heures sur 24, un service d'aide sur appel aux victimes et témoins, à la demande de la GRC;

- fournir un conseiller individuel capable d'apporter du réconfort, quelqu'un à qui se confier, pouvant aider, avant et pendant les procédures judiciaires;

- fournir aux victimes et témoins le soutien requis et l'acheminement vers les services communautaires compétents pour la satisfaction de leurs besoins sur les plans pratique et émotif;

- assurer la surveillance d'une salle d'attente réservée aux témoins, à l'écart de la salle des pas perdus de la cour;

- assurer un service d'information et d'orientation dans l'atrium du Law Centre pour les témoins ainsi que pour le public.

3.3.3 Liens entre le programme d'aide aux victimes et témoins et le programme de soins aux victimes

Il importe d'évaluer le rôle actuel et potentiel de l'unité de soins aux victimes en relation avec l'activité déployée dans le cadre du programme d'aide aux victimes et témoins. Comme nous le soulignons plus loin dans ce rapport, un bon nombre des personnes interrogées aux fins de cette étude trouvent qu'il ne convient pas que la direction des services judiciaires assume un rôle de soutien direct.

Les liens entre le programme d'aide aux victimes et témoins et l'unité de soins aux victimes et témoins n'étaient pas clairs. Les deux devaient tenir des conférences sur les causes en instance et planifier les interventions pertinentes auprès des victimes et témoins. Ces conférences, dans la plupart des cas, n'ont pas eu lieu. Les groupes communautaires ont confondu les deux programmes et il y a eu des plaintes au sujet de la façon dont l'unité de soins aux victimes traitait certains groupes cibles, en particulier celui des femmes battues. Le coordonnateur de l'assistance aux victimes et témoins a orienté des personnes vers l'unité de soins aux victimes, mais avec le temps, ces recommandations se sont faites principalement dans des causes autres que celles impliquant des groupes ou délits cibles. La plupart des services fournis par l'unité de soins aux victimes consistaient à diriger les sujets vers le tribunal et à les y accompagner.

3.4 Conception et amélioration du programme

À l'origine, le programme d'aide aux victimes et témoins comportait trois phases :

1. la prise de contact avant le procès et avant l'assignation du témoin;
2. la prise de contact avec le témoin avant le procès et après l'assignation;
3. le suivi.

3.4.1 Prise de contact avant le procès et avant l'assignation

Objectifs

Cette phase devait assurer l'établissement d'un contact entre le coordonnateur et les victimes et témoins le plus tôt possible après l'infraction et au plus tard dès que

l'assignation aurait été signifiée. Ainsi, on assurait des services aux victimes d'actes criminels qui ne faisaient pas l'objet d'un procès.

Pour le succès de cette phase, il fallait que le coordonnateur reçoive l'information tôt. On souhaitait que l'enquêteur de la GRC transmette par téléphone au coordonnateur les renseignements sur les témoins dès qu'il les possédait, que les témoins aient reçu ou non une assignation. Il y avait un répondeur dans le bureau du coordonnateur qui enregistrait les messages la nuit et en fin de semaine.

L'Armée du Salut devait intervenir immédiatement de quelque façon après l'infraction auprès des victimes et témoins, mais les relations entre le programme d'aide aux victimes et témoins et l'unité de soins aux victimes n'étaient pas claires et en outre les conférences prévues sur les causes n'avaient pas lieu régulièrement.

Résultats

Le coordonnateur a consacré beaucoup de temps à tenter de communiquer par téléphone et en personne avec les victimes et témoins. De nombreux clients n'avaient pas le téléphone et menaient une vie nomade et irrégulière de sorte qu'il était très difficile de les atteindre.

Le système d'information téléphonique n'a jamais été vraiment efficace car la GRC ne pouvait pas toujours transmettre l'information régulièrement. Il n'était donc pas possible d'intervenir tôt dans tous les cas et le coordonnateur n'a pu prendre contact avec la plupart des témoins que peu de temps avant la date de leur comparution.

L'impossibilité de prendre contact tôt avec les victimes et témoins a réduit le temps disponible pour travailler avec eux à cerner leurs principaux problèmes et les aider à trouver les services d'orientation et de soutien pertinents. Dans bien des cas, les victimes et témoins avaient pourvu eux-mêmes aux effets immédiats de l'infraction au moment où ils ont pris connaissance du programme.

L'Armée du Salut n'a pas reçu l'information sur les victimes et témoins qui lui aurait permis de leur fournir des services de soutien.

La marche à suivre a été modifiée de telle sorte que le coordonnateur ne recevait l'information de la Gendarmerie que lorsque l'assignation avait été signifiée, ce qui a pratiquement supprimé la phase de contact avant l'assignation.

3.4.2 Prise de contact après l'assignation

Objectifs

Le but était d'avoir deux rencontres avec les témoins assignés avant le procès; à cause de la brièveté du délai d'assignation, il n'a été possible dans la plupart des cas d'en

avoir qu'une. La méthode prévue pour une cause grave ou cible consistait à remettre au témoin et à étudier avec lui un cahier contenant des photographies et un plan des salles d'audience, à lui faire visiter celles-ci à un moment où elles étaient inoccupées et, peut-être un autre jour, le faire assister à un procès pour lui permettre de suivre la procédure dans un cadre relativement détendu.

Résultats

La méthode intensive prévue pour certains témoins et victimes est devenue impossible à adopter dans la plupart des cas à cause des délais trop brefs avant le procès.

À cause de ce manque de temps, la procédure a été modifiée; on a tenu des séances d'information et d'orientation au tribunal environ une demi-heure avant l'audition. On a organisé des services spéciaux d'orientation dans des affaires particulièrement délicates ou lorsqu'il y avait un grand nombre de témoins venus de l'extérieur du Territoire.

3.4.3 Le suivi

Objectifs

Le coordonnateur devait communiquer avec les victimes et témoins pour leur faire connaître l'issue du procès et pour savoir s'ils avaient besoin d'information sur les ressources du milieu et les programmes pouvant les aider.

Résultats

Le coordonnateur a eu autant de difficulté à atteindre certains des témoins et victimes après le procès qu'avant. La procédure a donc été modifiée pour que ce soit aux témoins qu'il incombe de communiquer avec le coordonnateur s'ils avaient besoin d'information sur l'issue du procès ou sur les ressources à leur disposition.

3.5 Le service aux autres agglomérations

Objectifs

Il était prévu, dans la demande originale de financement, que le coordonnateur visiterait les principaux points du circuit du tribunal pour y étendre le service en assurant la formation du personnel local et en sensibilisant le milieu. Les agglomérations visées étaient Carmacks, Dawson, Faro, Haines Junction, Mayo, Ross River, Teslin et Watson Lake. Dawson et Watson Lake sont les deux seules agglomérations dont le tribunal est doté de son propre greffe avec un personnel à temps partiel.

Résultats

Le service n'a pas été étendu à l'extérieur de Whitehorse comme il était prévu, sauf pour l'assistance téléphonique et la coordination des déplacements et de l'hébergement des témoins venant de la campagne pour comparaître à Whitehorse.

3.6 Information du public

Objectifs

À la phase d'élaboration du programme, une brochure d'information devait être rédigée par la Yukon Public Legal Education Association (YPLEA). Intitulée « Aux témoins », cette brochure devait être remise aux victimes et témoins en même temps que leur assignation à comparaître.

Résultats

La brochure a été rédigée pour être remise avec l'assignation.

Au stade initial de l'élaboration du programme, il n'y a eu guère de travail de sensibilisation d'accompli auprès du public. Le coordonnateur a entrepris une campagne intensive d'information au milieu de 1987, juste avant que le programme commence à assurer un service régulier et suivi. Le coordonnateur a passé plusieurs soirées en compagnie d'officiers de la GRC pour familiariser ceux-ci avec le programme et établir des contacts personnels. La GRC a également distribué des cartes d'affaires portant les noms de certains organismes communautaires de soutien, y compris celle du programme d'aide aux victimes et témoins.

Des lettres ont été expédiées aux avocats de la défense et aux procureurs de la couronne leur exposant l'objet du programme. Le coordonnateur a également communiqué avec divers organismes et sociétés privés non directement liés au système judiciaire pénal mais oeuvrant auprès de membres de groupes cibles du programme, notamment le foyer de transition pour les femmes et le centre de réadaptation professionnelle.

Le coordonnateur a également siégé au comité de prévention de la criminalité et joué un rôle actif au sein de l'association pour la prévention de la violence dans le milieu et dans la famille. Il a aussi pris certaines initiatives qui ont contribué indirectement à faire connaître le programme, par exemple, il a donné des causeries à des travailleurs des foyers de transition, dans des écoles et à des fonctionnaires du gouvernement. Il a également distribué de l'information sur les tribunaux et l'aide aux victimes à des groupes et particuliers susceptibles de s'y intéresser mais qui n'en avaient pas fait la demande.

Le fait de mettre ainsi l'accent sur des contacts personnels avec des groupes et organismes a sûrement contribué à faire connaître le programme au public. Comme nous le verrons plus loin dans ce rapport, ces contacts continus et répétés avec des particuliers plutôt qu'avec des institutions sont considérés comme indispensables au succès du programme.

3.7 Planification et contrôle du programme

Objectifs

Le projet initial de programme signalait la nécessité d'y incorporer un élément d'évaluation et d'en faire l'évaluation avant d'en poursuivre l'application au-delà des premiers 21 mois.

On a donc conçu des indicateurs de rendement pour le programme et on y a énoncé un certain nombre d'objectifs, y compris la définition de groupes cibles devant bénéficier de services prioritaires.

Ces indicateurs étaient :

(1) Les clients assistés :

- nombre de victimes; et
- nombre de témoins.

(2) Avantages pour les clients/Effets :

- témoins acheminés vers les tribunaux; et
- nombre de témoins ayant reçu des renseignements sur la procédure judiciaire et ce qu'ils doivent faire au procès.

(3) Témoins dont la présence a été assurée :

- pourcentage des témoins n'ayant pas comparu.

(4) Assistance offerte aux victimes :

- nombre de sujets recommandés à des organismes communautaires d'assistance.

Résultats

La méthode adoptée pour la tenue des registres ne tenait pas compte du fait que l'on s'était engagé à évaluer le programme. Par exemple, des types spécifiques de témoins avaient été définis comme groupes cibles méritant une attention particulière. Il a été possible d'identifier les groupes cibles définis d'après la nature de l'acte dont leurs membres étaient victimes. Mais il n'a pas été possible d'identifier ceux qui ont été définis comme cibles d'après leurs caractéristiques personnelles, tels l'âge ou l'invalidité parce que le coordonnateur n'a pas recueilli régulièrement de données démographiques sur les clients du programme.

Les indicateurs définis pour le programme ne tenaient pas compte des groupes cibles de sorte qu'on ne peut les utiliser pour évaluer dans quelle mesure le programme atteint ses objectifs.

Les écritures servant à consigner les dates des procès, les rendez-vous et les services rendus aux particuliers ont été établies et utilisées comme outil de planification en même temps que comme mode d'archivage. Par conséquent, il n'a pas été possible de faire la distinction entre les services prévus et les services rendus. Il n'existe pratiquement aucun témoignage de l'activité déployée par l'unité de soins aux victimes gérée par l'Armée du Salut en vertu de son contrat avec le ministère de la Justice.

Il y a eu un retard dans l'obtention du financement du programme et l'autorisation d'en poursuivre l'évaluation, initialement proposée en novembre 1986. Dans l'intervalle, il a été décidé en mars 1988 de poursuivre le programme jusqu'en 1991.

II. LE PROGRAMME ACTUEL

4.0 OBJET ET STRUCTURE

4.1 Fonction

Les objectifs du programme d'aide aux victimes et témoins sont demeurés inchangés depuis le début; le ministère de la Justice les avait alors définis ainsi : « Aider les victimes et témoins dans leurs démarches devant les tribunaux pour assurer l'équité du système judiciaire. » Le programme atteint ce but :

- en aidant les victimes et témoins avant, pendant et après leur comparution;
- en leur fournissant des renseignements sur les dates d'audition de la cause, les procédures judiciaires et les ressources qui, dans le milieu, apportent une assistance suivie aux victimes d'actes criminels;
- en s'occupant des déplacements, de l'hébergement et des réservations des témoins vivant ailleurs qu'au lieu du procès.

4.2 Siège et bureaux

Le programme continue d'être géré depuis le greffe de la cour au rez-de-chaussée du palais de Justice à Whitehorse. Le coordonnateur ne dispose pas d'un bureau privé, mais il a accès au besoin à une zone privée pour les entrevues. Le greffe est ouvert au public de 9 heures à 16 heures du lundi au vendredi.

4.3 Portée du Programme

Le siège administratif du programme demeure à Whitehorse et il ne fournit pas de services aux agglomérations du circuit desservies par le tribunal, sauf pour les demandes de renseignements par téléphone.

4.4 Personnel et responsabilités

Le personnel du programme est encre constitué d'une seule personne, le coordonnateur de l'aide aux victimes et témoins qui relève du directeur du greffe. Les services d'accueil sont assurés par le personnel du comptoir du greffe et c'est le coordonnateur qui accomplit la plupart des travaux d'écriture associés au programme.

Comme l'indique la description du poste de coordonnateur, révisée pour la dernière fois en 1986, celui-ci a principalement pour fonction d'« assurer des services de soutien aux victimes, témoins et autres personnes qui ont affaire avec la Cour suprême et la Cour territoriale du Yukon ». Il incombe au coordonnateur, par un service central

d'information, de renseigner les victimes et témoins sur la procédure judiciaire et le rôle qu'ils y jouent. Le coordonnateur communique avec les victimes et témoins, les fait accompagner et assure la sécurité des témoins à leur comparution et il aide les victimes à produire leur demande d'indemnité en vertu de la Loi sur les victimes d'actes criminels.

Il a aussi pour tâche, entre autres, d'organiser les déplacements des témoins et de voir à leurs besoins particuliers, d'assurer leur indemnisation, d'assurer le suivi des ordonnances de restitution, de tenir des séances d'information sur le processus judiciaire et de sensibiliser le personnel du système judiciaire et des tribunaux au rôle du programme.

4.5 Les groupes cibles

La définition des groupes cibles n'a pas été modifiée de façon appréciable. Dans le projet original soumis à la Commission administrative, l'un de ces groupes devait être les victimes ayant droit à la restitution. Ce groupe est encore identifié comme cible particulière dans la description de poste, bien qu'en réalité les paiements en restitution soient contrôlés par le caissier et le nouveau système d'information judiciaire (CRIS). Les groupes « prioritaires » demeurent les victimes et témoins dans les affaires de voies de fait de caractère sexuel sur la personne d'un enfant, de violence contre les femmes et d'agression sexuelle, ou les affaires mettant en cause des personnes âgées, des enfants ou des personnes handicapées physiquement ou mentalement ou gravement traumatisées.

4.6 Sensibilisation du public

L'information est destinée principalement aux personnes ressources et membres des professions qui traitent avec les victimes et témoins, et au public.

Le coordonnateur a déjà personnellement abordé le groupe des membres des professions et des organismes qui peuvent offrir des services aux victimes et témoins. Il les a sensibilisés davantage à la réalité du programme en siégeant à des comités conjoints d'agences et en assistant aux assemblées régulières des associations. Cette façon d'agir a favorisé la collaboration dans le traitement des besoins des victimes et témoins de sorte que l'on a acheminé des sujets au coordonnateur avant que des accusations ne soient portées.

La publicité auprès du public, victime ou témoin potentiel, prend de multiples formes :

- La brochure « Aux témoins » est présentée en divers endroits où il y a des chances que des victimes ou de potentiels témoins et victimes les voient, par exemple, dans le foyer de transition, le bureau du YPLEA, le foyer pour les femmes, etc. La radio de Radio-Canada diffuse des messages publicitaires d'intérêt public sur le programme et il en est question dans le vidéo Women

Can't be Beat qui passe fréquemment partout au Yukon. On trouve ce vidéo dans plusieurs établissements de location.

- Le programme d'aide aux victimes et témoins a été exposé à la foire du Yukon de mai 1989 qui est toujours très courue (18 000 personnes en 1988). On est à faire imprimer des cartes pour la GRC et le coordonnateur, donnant un numéro de téléphone à composer pour obtenir des renseignements.

- Le coordonnateur a fait établir un programme informatisé d'orientation et d'éducation judiciaire à l'intention des témoins adolescents. Ce programme a été mis au point sur un ordinateur Macintosh; il est interactif, fonctionne avec la souris et est abondamment illustré. En outre, le centre correctionnel de Whitehorse a construit une maquette de la salle d'audience qui sert en orientation. Elle est particulièrement utile pour les enfants ou les témoins très traumatisés; elle sert aussi d'outil pédagogique pour le public.

- Le coordonnateur a donné des causeries sur des sujets spécifiques à des groupes, tels les élèves du cours de droit de l'école secondaire et le groupe de soutien des femmes, sous le parrainnage des services correctionnels communautaires de l'unité de prévention de la violence dans la famille.

5.0 MODE D'ACTION

5.1 Prise de contact avec les victimes et témoins

Le coordonnateur de l'aide aux victimes et témoins reçoit directement de la GRC une liste de témoins pour chaque procès. Cette liste est un formulaire en plusieurs volets dont le coordonnateur reçoit l'original quand les assignations sont signées et la copie après qu'elles sont signifiées. Il ne reçoit d'ordinaire la liste des témoins confirmés qu'après que tous les témoins à comparaître dans un procès donné ont été assignés. Il ne peut donc pas habituellement commencer à communiquer avec un témoin avant qu'on ait signifié son assignation au dernier témoin de la liste; parfois, cependant, il peut consulter l'agent de liaison de la GRC auprès du tribunal pour savoir quelles assignations ont été signifiées.

Le formulaire des témoins est reproduit à l'annexe V. On voit qu'il ne comporte pas de renseignements au sujet du délit ni de données démographiques sur le témoin et qu'il n'indique pas si le témoin est également victime.

Après que le coordonnateur a reçu confirmation que les assignations ont été signifiées, il établit un premier contact avec le témoin pour lui expliquer le programme et identifier ses préoccupations. Il reprend contact avec lui pour confirmer la date d'audition et l'heure à laquelle le témoin devrait s'y rendre. Si le témoin vient de

l'extérieur de la ville ou du Yukon, il prend les dispositions nécessaires pour ses déplacements et son hébergement.

5.2 Services le jour du procès

Le coordonnateur fixe un rendez-vous au procureur de la couronne avec les témoins avant leur comparution et dispense des services d'orientation environ 45 minutes avant le début du procès.

Les services d'orientation durent de cinq à quinze minutes et comportent des renseignements sur la façon de se conduire devant le tribunal, sur les rôles du juge, de la défense et de la poursuite et sur la façon d'obtenir l'indemnité de témoin et des renseignements sur l'issue du procès.

Dans certains cas, le coordonnateur prendra place aux côtés des témoins pour leur apporter un soutien moral et de l'aide.

5.3 Cueillette d'information

Pour chaque procès, le coordonnateur ouvre un dossier manuscrit où il consigne le nom et le numéro de contact de chaque témoin avec, au besoin, des notes sur le procès.

Les noms des témoins sont ensuite introduits dans le système informatisé du greffe du tribunal et reliés aux données sur le procès, l'accusé et l'infraction. Les données sur le témoin comportent notamment son emploi, un numéro de téléphone où on peut l'atteindre, une adresse et le montant de son indemnité de témoin.

Les données recueillies régulièrement dans le cadre du programme ne permettent pas d'exercer un contrôle sur celui-ci ni de planifier son action pour s'assurer qu'il atteint ses objectifs et sert les groupes cibles qu'on lui a définis.

5.4 L'indemnité aux témoins

L'indemnité versée aux témoins de l'endroit l'est par le caissier de la cour sur un fonds de caisse tenu par le coordonnateur de l'aide aux victimes et témoins qui en assure la conciliation. Les paiements de plus de 100 $ sont habituellement faits par chèque.

5.5 Autres activités

Le coordonnateur répond aux demandes de renseignements généraux sur le système judiciaire pénal et il est devenu une source de renseignements et de recommandations. À l'occasion, il a aidé des femmes à remplir un engagement de ne pas troubler l'ordre public et aidé des personnes dans leur requête à la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels du Yukon.

III. ÉVALUATION

6.0 MODALITÉS

6.1 Portée

L'évaluation a porté sur les objectifs généraux du programme dont nous avons déjà tracé les grandes lignes dans ce rapport, soit :

(1) aider les victimes et témoins avant, pendant et après leur comparution;

(2) leur fournir des renseignements sur les dates d'audition de la cause, les procédures judiciaires et les ressources qui, dans le milieu, apportent une orientation suivie aux victimes d'actes criminels;

(3) s'occuper des déplacements, de l'hébergement et des réservations des témoins vivant ailleurs qu'au lieu du procès.

L'évaluation a porté plus spécifiquement sur :

- les caractéristiques du groupe des victimes et témoins;
- les services fournis aux victimes et témoins;
- la satisfaction éprouvée par les victimes et témoins pour les services fournis;
- les liens entre le programme d'aide aux victimes et témoins et les procureurs de la couronne, la GRC, les procureurs de la défense, l'Aide judiciaire et autres éléments du système judiciaire pénal ainsi que l'opinion que se font ces personnes des services;
- les relations entre le programme et les organismes communautaires tels le Transition Home, la Yukon Family Services Association, les native court workers, la YPLEA et leur degré de sensibilisation au programme et à son objet;
- l'effet qu'une forte population de passage, l'irrégularité du service postal, la rareté des appareils privés et publics de téléphone dans les régions rurales et le fait qu'il s'agisse du programme d'une seule personne peuvent avoir sur l'idée que le public se fait du programme et de son application.

L'évaluation a abordé notamment les questions administratives suivantes, savoir :

- si le programme ainsi conçu convenait à la situation;
- les indicateurs des activités du programme et de ses résultats;
- le coût et la rentabilité du programme;
- d'autres modes d'application du programme et la possibilité de le reproduire;
- la continuité du programme.

Les données sur le programme et sur les clients ne permettent pas d'utiliser les indicateurs établis par le département de la Justice comme base de cette évaluation. D'abord, les données recueillies et disponibles ne permettent pas de dresser un inventaire précis des indicateurs eux-mêmes et, en outre, les indicateurs ne saisissent pas adéquatement les objectifs du programme.

Pour compenser ces lacunes, l'évaluation a été fondée sur les résultats d'une combinaison d'entrevues de clients, de membres du personnel judiciaire, des administrateurs du programme et d'une étude de la documentation disponible.

6.2 Méthode

- Un comité consultatif a été constitué au Yukon pour aider les évaluateurs à identifier les objectifs du programme qu'il fallait évaluer et à rédiger des questionnaires, et pour leur apporter tout secours supplémentaire au besoin.
- Les représentants du ministère fédéral de la Justice ont participé à l'élaboration des modalités d'évaluation et des instruments de sondage et ont assuré le contrôle de la qualité.
- Le greffe du tribunal, le bureau des procureurs de la couronne et la GRC ont fourni des données sur l'historique du programme.
- Les évaluateurs ont étudié tous les dossiers sur les clients établis par le coordonnateur de l'aide aux victimes et témoins.
- On a rédigé des questionnaires pour les clients qui avaient eu accès au programme et pour ceux qui étaient passés par le processus judiciaire avant sa mise en oeuvre. Ces questionnaires sont aussi devenus la seule source de données démographiques.
- Des entrevues ont eu lieu avec des représentants du système judiciaire et d'autres organismes.

6.2.1 Choix d'un échantillon de témoins

Généralités

Le choix d'un échantillon représentatif d'une petite population mobile telle celle du Yukon pose des problèmes particuliers. Le coordonnateur de l'aide aux victimes et témoins avait éprouvé des difficultés à rejoindre certains clients assignés à comparaître parce qu'ils n'avaient pas le téléphone ou pas d'adresse permanente. Comme ces difficultés avaient un effet important sur le fonctionnement du programme, il fallait s'assurer, aux fins de cette étude, que l'échantillon des personnes interrogées était représentatif de la population à laquelle le programme était destiné plutôt qu'un simple échantillon des personnes faciles à atteindre au téléphone. Prélever l'échantillon dans un groupe jusqu'à ce qu'on en ait interrogé un nombre suffisant, c'était risquer une distorsion de l'échantillon (et, par conséquent, des résultats de l'étude) en faveur des clients facilement identifiables et à domicile fixe. Les résultats de cette étude sont fondés sur un échantillon restreint mais représentatif de clients qu'a rejoints l'équipe d'évaluation.

Victimes et témoins ont été choisis au hasard dans deux groupes : le premier formé de personnes ayant eu accès aux services du programme et le second de personnes n'y ayant pas eu accès. Ce dernier servait de groupe de contrôle à des fins de comparaison.

Les clients du programme

Les noms de tous les témoins et victimes potentiels étaient consignés dans les dossiers du coordonnateur; cependant, celui-ci n'avait communiqué avec eux qu'après leur assignation. Un échantillon de 150 victimes et témoins a été prélevé au hasard dans les 729 dossiers contenant une adresse ou un numéro de téléphone dans le Territoire pour la période du 1er septembre 1987 au 31 août 1988. L'objectif était d'en interroger 90.

Comme les recherchistes ne devaient contacter que les victimes ou témoins ayant leur domicile au Yukon, tous ceux dont l'adresse était à l'extérieur du Territoire ont été retirés de l'échantillon. Les noms des témoins dont on savait qu'ils n'avaient pas été assignés à comparaître de même que ceux qui n'avaient pas été contactés à la demande de procureur de la couronne ont été également retirés. On a également retiré les noms des témoins qui étaient en prison ou qui avaient un lourd casier judiciaire et qui risquaient d'avoir un parti pris.

On a tenté jusqu'à dix reprises de contacter par téléphone ou en personne toutes les victimes et tous les témoins énumérés. Cela a donné 82 contacts réussis. Chaque tentative ratée d'atteindre un témoin a été pleinement documentée.

Les clients du groupe de contrôle

Pratiquement tous les témoins et victimes qui se présentent en cour à Whitehorse ont accès au programme. On ne pouvait supposer que ceux qui avaient choisi de ne pas y avoir recours ou qui avaient refusé de l'aide étaient à tous autres égards comparables à ceux qui y avaient eu recours. Par exemple, plusieurs clients potentiels étaient des travailleurs sociaux déjà au courant de la procédure judiciaire; d'autres avaient un casier judiciaire bien rempli et n'avaient pas plus besoin du service qu'ils ne souhaitaient en profiter. On a donc décidé de choisir le groupe de contrôle parmi les victimes et témoins qui avaient comparu avant la mise en oeuvre du programme, soit pendant la période allant du ler septembre 1986 au 31 août 1987.

Les noms des victimes et témoins qui avaient témoigné avant la mise en oeuvre du programme n'étaient consignés que dans les notes du greffier, au greffe du tribunal. On ne possédait plus les noms de ceux qui avaient été assignés mais n'avaient pas déposé. L'échantillon de contrôle a donc été tiré de la liste des témoins dressée par le greffier pour un certain nombre de procès choisis au hasard. On a pu de la sorte identifier 166 témoins. La GRC avait encore dans ses dossiers l'adresse ou le numéro de téléphone de 143 d'entre eux. D'autres étaient connus des recherchistes. Une fois éliminés les agents de police, les morts et ceux qui avaient déménagé hors du Territoire, il est resté 105 témoins et victimes qu'il était encore possible d'interroger. Ce groupe s'est avéré extrêmement difficile à contacter : on n'a pu réaliser que six entrevues. L'échantillon était trop petit; les résultats n'ont été ni analysés ni insérés dans ce rapport.

6.2.2 Questionnaires

Victimes et témoins

Deux questionnaires ont été conçus à l'intention des victimes et témoins, l'un pour ceux dont les noms figuraient dans les dossiers des victimes et témoins et l'autre pour ceux du groupe de contrôle. Les deux questionnaires ont été d'abord mis à l'essai auprès de 10 répondants. Le questionnaire destiné aux clients du programme comptait 78 questions portant sur la période allant de l'infraction à la fin du procès. La dernière section du questionnaire comprenait 8 questions sur des données démographiques. Le questionnaire destiné au groupe de contrôle était conçu de la même façon et consistait en 69 questions relatives au tribunal avec les mêmes 8 questions d'ordre démographique.

Agences

On a obtenu les données émanant d'organismes de la justice pénale et autres au moyen d'entrevues systématisées. Deux questionnaires ont été rédigés : un pour les officiers de justice tels que les agents de la GRC, les juges et les procureurs de la couronne, et l'autre pour les membres d'organismes de service social ou d'information tels que le département de la santé et des ressources humaines, le foyer pour les femmes, l'aide familiale et la YPLEA.

Les entrevues ont été menées soit individuellement, soit par petits groupes. Les sujets d'entrevue pour les groupes de ressources et les organismes privés accusent de légères variantes par rapport à ceux du personnel de la justice pénale, principalement à cause de la différence du contexte dans lequel ces organismes traitent avec leurs clients.

7.0 RÉSULTATS DU SONDAGE AUPRÈS DES TÉMOINS

7.1 Contacts avec les témoins

Un échantillon de 150 noms de victimes et de témoins a été tiré des dossiers du coordonnateur parmi lesquels l'équipe d'évaluation espérait interviewer 90 sujets. On a fait plusieurs (jusqu'à 10) tentatives pour atteindre ces témoins par téléphone, à différentes heures de la journée pendant la semaine. En outre, l'interviewer s'est rendu à la dernière adresse de ceux qui n'avaient pas le téléphone ou qu'il ne pouvait atteindre par téléphone, là encore à plusieurs reprises.

Vingt-et-un sujets ne pouvaient pas être interviewés parce qu'ils avaient quitté le Territoire, étaient morts, étaient à l'hôpital ou en prison ou avaient un tel casier judiciaire que leurs réponses risquaient d'en être influencées. Quatre répondants vivaient dans de petites agglomérations à quelque distance de Whitehorse et ne pouvaient raisonnablement pas être atteints en personne ni par téléphone.

Des 129 qui restaient, 47 n'ont pu être retracés; on a réussi à en contacter 82. Douze d'entre eux ont refusé de se prêter à l'entrevue et quatre l'ont interrompue. Il a été possible de compléter l'entrevue avec 66 sujets, soit 44 pour cent de l'échantillon de 129.

Tableau 1 Contacts avec victimes et témoins

			Femmes	Hommes	Total	%
Refus/Interruptions			7	9	16	12,4
Sujets introuvables			19	28	47	36,4
Contacts complétés			25	41	66	51,2
Total	51	78	129	100,0		

7.1.1 Témoins assignés

Il n'était pas toujours certain, d'après les dossiers du coordonnateur, que les témoins avaient été assignés à comparaître; par conséquent, c'était l'une des premières questions qu'on leur posait. S'ils n'avaient pas été assignés, l'entrevue prenait fin aussitôt.

Tableau 2 Nombre de témoins assignés

Genre	Assignés	Non assignés	Total
Femmes	23	2	25
Hommes	29	12	41
Total	52	14	66

Il y a eu proportionnellement plus d'hommes que de femmes qui n'ont pas été assignés à comparaître à la suite de leur implication dans une cause. Les résultats du reste du sondage sont fondés sur les réponses des 52 personnes assignées (63 pour cent de l'échantillon contacté et 79 pour cent des entrevues complétées).

7.1.2 Résumé

De vigoureux efforts ayant été déployés pour contacter tous les répondants possible de l'échantillon, il y a de bonnes chances que celui-ci soit représentatif des témoins qui ont eu recours au programme d'assistance aux victimes et témoins. Le taux de contact pour cette étude est comparable à celui d'autres sondages semblables (Meredith 1984, Mullally, 1984), dans lesquels on a pu contacter de 29 à 50 pour cent des échantillons, à Ottawa et à Campbellton.

7.2 Caractéristiques du groupe des victimes et témoins

Les données démographiques sur l'échantillon des victimes et témoins ont été obtenues au moyen d'entrevues. Plusieurs sujets ayant refusé de répondre à des questions de caractère personnel, les données ne sont pas complètes.

Les caractéristiques du groupe des victimes et témoins ont été étudiées pour déterminer quelle proportion des membres du groupe cible ont eu recours au Programme, et établir si certains groupes y étaient surreprésentés ou déficients.

7.2.1 Âge et sexe des répondants

Tableau 3 Répondants assignés selon l'âge et le sexe

Âge	Femmes			Hommes			Total	
	Victime	Témoin	Total	Victime	Témoin	Total	Nombre	%
+ de 15	0	0	0	0	1	1	1	1,5
15-17	0	1	1	0	0	0	1	1,5
18-25	2	6	8	1	4	5	13	25,0
26-30	0	2	2	2	1	3	5	9,6
31-35	2	0	2	4	6	10	12	23,1
36-40	0	4	4	1	2	3	7	9,1
41 et +	0	4	4	0	5	5	9	17,3
Inconnu	1	1	2	1	1	2	4	12,0
Total	5	18	23	9	20	29	52	99,1

Vingt-trois femmes et 29 hommes ont été assignés à comparaître. Plus de la moitié étaient âgés de 18 à 35 ans. Aucun des répondants n'avait plus de 60 ans et 3 seulement avaient plus de 50 ans. Quatre n'ont pas divulgué leur âge.

Le programme d'assistance aux victimes et témoins a défini certains groupes cibles comme admissibles à un traitement en priorité. Il s'agit notamment des très jeunes, des personnes âgées, de victimes de délits particuliers et de victimes et témoins ayant des besoins spéciaux. Une seule victime de cet échantillon avait moins de 15 ans et aucune n'était très âgée. En l'absence de données sur l'ensemble des victimes et témoins, il est impossible d'établir si l'échantillon reproduit bien la proportion victimes-témoins et celle de leur âge et de leur sexe.

7.2.2 Expérience antérieure comme témoin

Vingt-cinq sujets ont déclaré qu'ils déposaient devant un tribunal pour la première fois (48 pour cent). Neuf des témoins qui en avaient déjà fait l'expérience travaillaient dans les domaines de la sécurité, de la médecine ou du service social, où il n'est pas inusité de rendre témoignage devant le tribunal.

Quatre des cinq femmes et quatre des neuf hommes qui étaient également victimes étaient témoins pour la première fois. La proportion de victimes dans cet échantillon (27 pour cent) est comparable à celle des études faites au Nouveau-Brunswick (32 pour cent) et à Ottawa (29 pour cent).

7.2.3 Origine ethnique

Au cours du sondage, on a demandé aux répondants s'ils se décriraient eux-mêmes comme Indiens ou non. Sept des femmes (30 pour cent) se sont dites Indiennes contre seulement deux des hommes de l'échantillon. Cela peut être attribuable au fait que les hommes étant plus difficiles à contacter que les femmes, ils ont été exclus de l'échantillon ou encore au fait qu'il y ait une plus forte proportion d'Indiennes que d'Indiens qui deviennent témoins. Les Indiens comptent pour environ 25 pour cent de la population du Yukon, ce qui correspond au chiffre établi spontanément par les femmes.

7.2.4 Statut matrimonial

Plus de la moitié des victimes et témoins interviewés étaient mariés. La proportion des femmes célibataires était légèrement plus forte que celle des hommes (34,7 pour cent contre 24,1 pour cent).

Tableau 4 Statut matrimonial des victimes et témoins

Statut	Femmes	Hommes	Total	%
Célibataires	8	7	15	28,8
Mariés	11	18	29	55,8
Séparés	0	1	1	1,9
Divorcés	2	1	3	5,8
N'ont pas répondu	2	2	4	7,7
Total	23	29	52	100,0

7.2.5 Liens avec l'accusé

La plupart des témoins n'avaient aucun lien avec l'accusé, mais un grand nombre le connaissaient.

Tableau 5 Liens des victimes et témoins avec l'accusé

Liens	Femmes	Hommes	Total	%
Aucun	11	15	26	50,0
Membre de la famille	0	1	1	1,9
Ami	2	2	4	7,7
Connaissance	6	5	11	21,2
Voisin	0	1	1	1,9
Autre	2	3	5	9,6
N'ont pas répondu	2	2	4	7,7
Total	23	29	52	100,0

7.2.6 Instruction

Plus des trois quarts des sujets de l'échantillon avaient terminé au moins leur douzième année. Les données laissent croire que les femmes sont légèrement plus instruites que les hommes. Le niveau d'instruction de cet échantillon est un peu plus élevé que celui de Campbellton et de Saint-Jean. Il n'est pas clair si cela représente une différence générale d'instruction dans la population ou le fait que les clients plus instruits sont plus susceptibles que les autres de recourir aux services du programme au Yukon.

Tableau 6 Années d'études complétées

Années	Femmes	Hommes	Total	%
+ de 9	0	3	3	5,8
10	2	3	5	9,6
11	1	1	2	3,8
12	9	10	19	36,5
13 et +	9	7	16	30,7
N'ont pas répondu	2	5	7	13,5
Total	23	29	52	100,0

7.2.7 Profession

Interrogés sur leur profession, la plupart ont donné des réponses imprécises, tels « administrateur », « fonctionnaire », etc. L'échantillon comprenait trois étudiants, deux employés de banque, trois « administrateurs », six fonctionnaires à divers paliers de gouvernement, trois travailleurs de la construction ou techniciens, et sept personnes à leur propre compte. Il y avait aussi quatre employés des services sociaux et médicaux, une personne au foyer et deux personnes travaillant dans le commerce de détail.

7.2.8 Revenu

Dix-neuf sujets, soit 9 femmes et 10 hommes, ont préféré ne pas divulguer leur revenu. À cause du peu d'importance des données restantes, nous ne les avons pas réparties selon le sexe.

Tableau 7 Revenu familial

Revenu familial ($)	Nombre	%
+ de 5 000	-	-
5 000 à 9 999	-	-
10 000 à 14 999	4	7,7
15 000 à 19 999	1	1,9
20 000 à 24 999	6	11,5
25 000 à 29 999	5	9,6
30 000 à 39 999	3	5,8
40 000 et +	14	26,9
N'ont pas répondu	19	36,5
Total	52	100,0

7.2.9 Infractions

Le programme d'assistance aux victimes et témoins est offert à tous les témoins, mais y sont désignés certains groupes cibles méritant une attention particulière. Telles sont les victimes de crimes avec violence, d'agression sexuelle, etc.

La plupart des infractions au sujet desquelles les répondants étaient témoins étaient des infractions au Code criminel. Dans 14 des cas (26 pour cent), il s'agissait d'agressions sexuelles et de voies de fait, les autres n'étant pas des infractions « contre la personne » mais contre la propriété. Cet échantillon comptait deux hommes – mais aucune femme – victimes de voies de fait sur la personne.

Selon les données statistiques du Rapport annuel du département de la Justice du Yukon, 13 pour cent des infractions signalées dans le Territoire pour 1987-1988 étaient des infractions « contre la personne ». Ces données ne correspondent pas directement au nombre de causes instruites, mais elles laissent croire que la proportion de causes cibles que vise le programme est raisonnable à la lumière de la criminalité dans son ensemble.

Tableau 8 Infractions

Infraction	Homme	Femme	Total
Code criminel			
233	1	3	4
237	3	1	4
245*	5	4	9
246*	2	2	4
294	3	4	7
295	1	-	1
306	3	-	3
320	2	1	3
387	1	4	5
392	1	-	1
402	1	-	1
666	-	1	1
149*	1	-	1
174	1	-	1
Loi sur les véhicules automobiles			
130	-	1	1
140	1	-	1
179	1	1	2
195	-	1	1
Non mentionné	2	-	2
Total	29	23	52

*Infraction cible

7.2.10 Proportion de victimes

Cinq des femmes et neuf des hommes ont signalé qu'ils étaient aussi victimes de l'infraction pour laquelle ils étaient témoins (27 pour cent de l'échantillon). Cette proportion est semblable à la proportion des victimes dans les échantillons d'Ottawa et de Saint-Jean cités plus haut.

Il n'est pas possible d'établir quelle proportion des victimes sont atteintes par le programme comparativement au total comparaissant devant le tribunal parce que le programme ne recueille pas de données différenciant les victimes des témoins, et ces données ne se trouvent pas non plus dans le système d'information du greffe de la cour.

7.2.11 Résumé du profil

D'après les résultats de ce sondage, les témoins le plus susceptibles d'être touchés par le programme sont des hommes âgés de trente à quarante ans et des femmes, mais celles-ci en moins grand nombre. Il y aurait plus de célibataires chez les femmes que chez les hommes, bien que la plupart des sujets des deux sexes soient mariés. Environ 30 pour cent des femmes seraient Indiennes, mais la proportion d'hommes de même ethnie est plus difficile à établir.

La plupart des témoins des deux sexes travaillent soit à leur propre compte, soit pour d'autres personnes. Ils auraient terminé au moins leur 12e année. Le revenu familial serait de l'ordre de 25 000 $ ou plus.

Bien que ces résultats soient tirés d'un très petit échantillon, rien ne permet de croire qu'il existe un écart appréciable entre la clientèle du programme et la population du Yukon en général. Ainsi que l'ont révélé d'autres études, les personnes aux prises avec le système judiciaire en tant que victimes ou témoins viennent de tous les niveaux économiques et sociaux.

Près de la moitié de l'échantillon étaient témoins pour la première fois et 27 pour cent étaient des victimes des infractions pour lesquelles ils agissaient comme témoins. À 26 pour cent du total, le nombre des infractions cibles est relativement bas mais la proportion de ces infractions commises dans le Territoire chaque année est également faible, soit de 13 pour cent.

Les données sur les caractéristiques des victimes et témoins de l'échantillon laisseraient croire que le programme permet d'identifier les victimes et les témoins, du moins tels que les définit leur implication dans une infraction cible (mais non leur statut de victimes par opposition à celui de témoins). Par contre, une forte proportion des sujets atteints par les interviewers n'avaient pas été sommés de comparaître, et certains n'étaient apparemment aucunement au courant de la cause.

Le coordonnateur actuel et l'agent de liaison de la GRC avec le tribunal signalent tous deux que l'échange de données entre la GRC et le programme s'est assoupli depuis l'adoption du nouveau formulaire à plusieurs volets pour les témoins, et qu'il continue de s'améliorer. Si tel est le cas, le risque de contacter d'éventuels témoins qui ne seraient pas au courant qu'ils pourraient avoir à comparaître sera sensiblement réduit.

7.3 Services fournis aux victimes et témoins

7.3.1 Services antérieurs à la comparution

La plupart des témoins qui ont signalé qu'ils avaient eu des contacts avec le coordonnateur de l'assistance aux victimes et témoins ont déclaré que cela s'était produit entre le moment où on leur avait signifié leur assignation et le jour où ils devaient comparaître. Les six témoins qui ont fait rapport de contacts avant que l'assignation ait été établie avaient tous été atteints par téléphone par le coordonnateur qui voulait leur parler du programme. Deux des six étaient témoins relativement à des infractions cibles.

Quatorze des seize témoins qui ont fait rapport de contacts entre le moment où on leur a signifié une assignation et la date de leur présentation en cour avaient été contactés indépendamment par le coordonnateur, et un n'a pas dit comment le contact s'était fait. Trois des répondants qui avaient été en contact avec le coordonnateur pendant cette période étaient témoins dans des affaires relatives à des infractions cibles.

Tableau 9 Moment du contact avec le coordonnateur

Période de contact	Nombre contactés
Avant l'assignation	6
Entre l'assignation et la comparution	16
Le jour de la comparution	7
Aucune période de contact signalée	23
Total	52

7.3.2 Motifs du contact

Tableau 10 Motifs du contact entre coordonnateur et témoins*

Savoir si le témoin a des questions à poser	7
Le renseigner sur les services d'orientation	7
Le renseigner sur le programme d'aide	4
Lui rappeler la date de sa comparution	3
Voir s'il a de la difficulté à se rendre au tribunal	2
L'inviter à une visite d'orientation	2
Voir s'il a des problèmes personnels	1
L'avertir de ne pas se présenter devant le tribunal	1
Se renseigner sur la restitution	1
Total	28

*Note : Certains témoins ont signalé plus d'un motif.

7.3.3 Annulation de l'assignation

Convoquer les témoins et les contremander, s'il y a lieu, sont deux des principales fonctions du programme. Il s'agit de s'assurer que les témoins sont convoqués pour éviter les ajournements et les renvois, qu'ils ne sont pas dérangés quand on n'a pas besoin d'eux et que l'indemnité de témoin n'est pas inutilement versée.

Des 52 répondants qui avaient été assignés, 9 n'ont pas comparu. Comme l'indique le tableau ci-dessous, la plupart d'entre eux avaient été contremandés par la police.

Tableau 11 Motifs de non-comparution devant le tribunal

Motif	Nombre
Contremandés par la police	5
Contremandés par le coordonnateur	2
Contremandé par le procureur de la couronne	1
Contremandé pour un motif non spécifié	1
Total	9

7.3.4 Délai donné pour contremander

Huit répondants ne se sont pas présentés au tribunal parce qu'ils avaient été contremandés. Trois ont déclaré qu'ils en avaient été avisés une semaine plus tôt; trois autres ne se rappelaient pas. Un seul pouvait se rappeler avoir été décommandé sur avis de un à trois jour.

Tableau 12 Délai de l'avis donné pour contremander

Délai	Nombre
De une à trois jours	1
Une semaine	3
Plus de trois semaines	1
Ne se rappelaient pas	3
Total contremandés	8

7.3.5 Réception et compréhension des assignations

Quarante sujets ont reçu leur assignation en main propre. Cinquante de ceux qui ont été assignés ont compris qu'ils devraient se présenter devant le tribunal, 23 d'entre eux en ayant été informés par la police au moment de la signification. Treize ont compris ce que signifiait l'assignation pour en avoir déjà reçu une, soit comme témoins, soit comme membres d'un jury. Trois des témoins ont posé des questions au moment de la signification, un a voulu relire la déclaration faite à la police, un voulait savoir s'il y aurait quelqu'un pour l'assister à sa comparution et les autres ont posé des questions d'ordre général sur la procédure et sur ce à quoi ils devaient s'attendre.

Tableau 13 Compréhension de l'assignation

Source de l'information	Nombre
La police	23
L'expérience	13
Ont compris à la lecture de l'assignation	12
Renseigné par un membre de la famille	1
N'ont pas répondu	3
Total	52

La plupart des assignations ont été reçues d'une semaine à un mois avant la date du procès. Il y a donc un délai assez long dans certains cas, parfois de plusieurs mois, entre le moment de l'infraction et celui de la signification de l'assignation.

Tableau 14 Délai entre l'infraction, l'assignation et le procès

Délai	De l'infraction au procès	De l'assignation au procès
Moins d'une semaine	-	4
Environ une semaine	-	13
Deux semaines	2	10
Trois semaines	1	2
Environ un mois	8	8
Six semaines	1	3
Deux mois	12	4
De trois à quatre mois	9	1
Cinq mois ou plus	15	1
N'ont pas répondu	4	6
Total	52	52

Cinq sujets ont parlé de l'assignation à un membre du système judiciaire dont deux à la police et trois au procureur de la couronne. Ils n'ont pas eu de difficulté à trouver quelqu'un pour répondre à leurs demandes qui étaient des questions générales sur ce qu'ils devaient attendre du processus judiciaire.

7.3.6 Distribution de la brochure « Aux témoins »

L'un des éléments du programme consistait à rédiger la brochure intitulée Being a Witness (« Aux témoins ») et à la faire remettre avec toutes les assignations pour que les témoins soient au courant du programme d'aide aux victimes et témoins, ainsi que du processus judiciaire avant leur comparution.

La plupart des témoins (60 pour cent) ont reçu un exemplaire de la brochure « Aux témoins » rédigée par la YPLEA.

Tableau 15 Distribution de la brochure « Aux témoins »

Distribution	Nombre
Ont reçu la brochure	31
N'ont pas reçu la brochure	17
Ne se rappelaient pas	4
Total	52

Quand on leur a demandé d'où ils avaient reçu la brochure, la plupart des 31 qui l'avaient reçue ont déclaré l'avoir reçue avec l'assignation.

Tableau 16 Provenance de la brochure « Aux témoins »*

Provenance	Nombre
Reçue avec l'assignation	21
Du coordonnateur	5
De mon avocat	1
De la YPLEA	1
D'un travailleur judiciaire	1
Ne se souvient pas	1
N'a pas répondu	1
Total	31

*NOTE : Le tableau est fondé sur le nombre de sujets qui ont déclaré avoir reçu la brochure.

Quand on leur a demandé s'ils avaient lu la brochure, 26 ont répondu par l'affirmative et 22 ont déclaré qu'ils l'avaient trouvée utile. Quatre l'ont trouvée inutile, dont un difficile à lire et trop longue.

7.3.7 Connaissance du programme d'aide avant la comparution

Lorsqu'on leur a demandé s'ils connaissaient le programme d'aide aux victimes et témoins avant leur arrivée au tribunal, 28 ont répondu non, 22 oui et deux n'ont pas répondu.

Les sources d'information des 22 qui connaissaient le programme se répartissaient ainsi :

Tableau 17 Sources d'information sur le programme*

Source	Nombre
Brochure aux témoins	12
Le coordonnateur	8
L'expérience	4
La YPLEA	1
La carte d'affaire de la police	1
Autres (non déclarées)	2
Total	28

*Note : Le total dépasse 22 parce que certains répondants ont attribué plus d'une source à leur information.

7.3.8 Résumé – Contacts antérieurs au procès

Des 66 répondants interrogés dans le cadre de cette enquête, 54 s'attendaient à devoir se présenter devant le tribunal au moment de l'infraction. Onze des répondants auraient aimé poser des questions de portée générale, mais comme nous l'avons déjà mentionné dans cette section, un seul a appris l'existence du programme d'aide grâce aux cartes d'affaires-information de la police, et six seulement avaient eu quelque rapport avec le programme avant la signification de l'assignation.

On prévoit utiliser, de nouveau, des cartes d'affaires pour renseigner les victimes et témoins sur le programme, ce qui contribuera, sans doute, à combler le besoin d'information pendant la période allant de l'infraction à la comparution.

Une forte proportion des témoins ne reçoivent pas la brochure « Aux témoins » en même temps que leur assignation. Vu que 26 de ceux qui l'ont reçue l'ont lue et que 22 l'ont trouvée utile, il vaudrait la peine de s'assurer qu'il y en a en nombre suffisant et qu'elles soient automatiquement jointes à toutes les assignations. Non seulement la brochure donne-t-elle des renseignements d'ordre général sur le rôle de témoin, mais elle est aussi fréquemment une source d'information sur le programme d'aide aux victimes et témoins. La distribution de brochures à l'intention des témoins et à tous ceux qui reçoivent une assignation est un problème commun aux autres programmes; ainsi, plus de 60 pour cent des répondants dans les études d'Ottawa et du Nouveau-Brunswick ont déclaré ne pas avoir reçu la brochure. Ces mêmes études ont aussi conclu que ces brochures fournissent au lecteur des renseignements utiles.

Bien qu'on ait signifié des assignations à 52 témoins, 16 seulement ont déclaré avoir été en rapport avec le programme entre la signification de l'assignation et le jour du procès. Il faudrait sans doute diffuser davantage d'information sur le programme pour hausser ce faible taux de contact pendant cette période. Le coordonnateur a éprouvé de sérieuses difficultés à contacter directement certains témoins. Mais plus on renseignera les témoins en augmentant la publicité et en distribuant des cartes d'affaires et la brochure aux témoins, plus il y aura de chances qu'ils communiquent d'eux-mêmes avec les responsables du programme s'ils ont des questions à poser.

7.4 Services le jour du procès

Le coordonnateur fournit certains services le jour du procès, y compris une séance d'orientation, le paiement de l'indemnité de témoin et une attention et un soutien général pendant l'audience. Au besoin, il peut mettre une salle d'attente privée à la disposition des témoins, mais habituellement ceux-ci attendant à l'extérieur de la salle d'audience.

7.4.1 Annulation de l'assignation

Lorsqu'on a demandé aux témoins s'il leur était arrivé de se présenter au tribunal au cour du procès pour apprendre qu'on n'avait pas besoin d'eux, 18 ont répondu par l'affirmative.

Tableau 18 Motifs pour lesquels les témoins ont été contremandés

Motif	Nombre
Omission de comparaître – Ajournement	5
Autres	4
Suspension d'instance	3
Plaidoyer de culpabilité au procès	2
Plaidoyer de culpabilité antérieur – N'en a pas été avisé	2
N'a pas été appelé à la barre	1
N'a pas répondu	1
Total	18

Les témoins ont appris qu'on n'avait pas besoin d'eux pour différents motifs :

Tableau 19 Sources où les témoins ont appris qu'ils étaient contremandés

Source de l'information	Nombre
Le procureur de la couronne	5
La police	4
Leur avocat	3
Le coordonnateur	1
Le personnel du greffe	2
N'a pas été avisé	1
N'ont pas répondu	2
Total	18

7.4.2 Nombre de témoins ayant déposé

Trente-et-un des répondants ont déclaré qu'ils avaient témoigné devant le tribunal et neuf qu'ils étaient présents à la première comparution.

7.4.3 Temps passé par les témoins au tribunal

Seize des répondants ont déclaré qu'ils avaient passé plus de temps que prévu au tribunal; 12 d'entre eux ont découvert en cours de procès qu'ils devraient prolonger leur séjour. Trois en ont éprouvé des ennuis : ils ont perdu une journée de travail.

Tableau 20 Temps passé au tribunal

Durée	Nombre
Moins d'une demi-journée	4
Une demi-journée	24
Une jour	7
Deux jours et plus	4
N'ont pas répondu	13
Total	52

7.4.4 Rapports le jour du procès

Les réponses au questionnaire laissent croire qu'il y a eu peu de rapports entre le coordonnateur et les témoins le jour du procès (sept témoins dont deux témoins cibles). Ces données sont quelque peu difficiles à interpréter vu que neuf témoins ont déclaré avoir assisté à la séance d'information avant l'audience. Il est possible que ces témoins aient ignoré que cette séance d'information se déroulait dans le cadre du programme.

Les témoins ont communiqué avec le coordonnateur le jour du procès pour les motifs suivants :

Tableau 21 Motifs de contact le jour du procès*

Procurer de l'orientation	5
Renseigner sur la procédure judiciaire	3
Contremander le témoin	1
Apporter un soutien moral avant et pendant le procès	2
Total des motifs	11

*Note : Certains témoins ont donné plus d'un motif.

7.4.5 Séance d'orientation

Deux des sept témoins non cibles qui ont assisté à la séance d'information s'en sont trouvés moins nerveux et quatre ont déclaré que la séance n'avait pas modifié la façon dont ils s'étaient sentis. Les deux témoins cibles qui avaient assisté à la séance ont déclaré s'être sentis moins nerveux. Un des témoins cibles et deux des non-cibles se sentaient mieux préparés après la séance. Pour quatre témoins, la séance n'avait rien changé.

Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils avaient assisté à la séance d'orientation, six ont répondu qu'ils voulaient un supplément d'information sur la procédure judiciaire (deux d'entre eux étaient les témoins cibles) et trois qu'ils s'y croyaient obligés. Sept ont trouvé les renseignements très clairs, un ne les a pas trouvés clairs et un n'a pas répondu. Les deux témoins clés ont trouvé que la matière était exposée clairement.

Les seuls témoins qui ont signalé avoir éprouvé des difficultés à la séance d'information ont été les témoins cibles. Un a trouvé l'aire d'entrevue trop ouverte et n'a pas apprécié le fait qu'on y manquait d'intimité. (Ce témoin a déclaré qu'il avait été suivi à la salle de toilette par le procureur de la couronne qui lui aurait posé des questions.) L'autre s'est trouvé trop à l'étroit, trois autres témoins assistant à la séance en même temps. Toutefois, un témoin n'avait que des compliments à faire au sujet du programme pour la séance, expliquant que tout était très clair et qu'on y disait exactement ce à quoi il fallait s'attendre.

Quinze répondants ont motivé leur absence de la séance d'information ainsi :

Tableau 22 Motifs d'absence de la séance d'information

Motif d'absence	Nombre
N'étaient pas au courant	7
Connaissaient déjà la procédure judiciaire	4
Avait déjà été mis au courant par le procureur de la couronne	1
Occupé	1
Contremandé	1
Le coordonnateur ne s'est pas présenté	1
Total	15

Quatre des répondants qui ont motivé leur absence de la séance étaient membres de groupes cibles; deux d'entre eux n'étaient pas au courant de la séance, un avait déjà l'expérience du tribunal et l'autre était occupé.

7.4.6 Accompagnement devant le tribunal

La plupart des témoins (24) n'avaient personne pour leur tenir compagnie pendant l'audience. Un membre de l'unité de soins aux victimes, du personnel de l'Armée du Salut, a accompagné un témoin, la police en a accompagné cinq autres, six avaient avec eux des amis ou des parents et trois étaient en compagnie d'autres témoins.

Quand on leur a demandé si le fait d'avoir quelqu'un avec eux devant le tribunal les réconfortait, six ont répondu par l'affirmative, trois par la négative et trois ne savaient pas.

Vingt-deux des répondants ont déclaré qu'ils n'auraient pas aimé être accompagnés pendant l'audience et cinq qu'ils auraient aimé avoir quelqu'un auprès d'eux; six ne savaient pas. Deux ont mentionné spécifiquement qu'ils auraient aimé avoir quelqu'un, par exemple un travailleur judiciaire, comme procureur de la victime pour leur tenir compagnie et deux avoir l'appui d'amis.

7.4.7 Les témoins et leur expérience au procès

Dix témoins ont rapporté quelque problème du fait d'avoir eu à comparaître :

Tableau 23 Problèmes identifiés*

Transport	3
Crainte	1
Manque de services de garde d'enfants	1
Temps chômé	6
Total des problèmes	11

*Note : Le total dépasse dix parce que certains témoins ont pu éprouver plus d'un problème.

Les trois répondants qui ont éprouvé des difficultés avec leurs déplacements ont reçu de l'aide, un de la police et deux du procureur de la couronne. Le témoin craintif a reçu de l'aide de son conjoint. Le témoin qui a éprouvé des difficultés à se procurer des services de garde d'enfants était un parent célibataire travaillant par équipes pour qui l'indemnité de témoin ne suffisait pas à défrayer ces services.

La difficulté la plus courante était de s'absenter de son travail pour se présenter au procès. Trois de ces témoins étaient des employés; ils n'ont pas perdu d'argent pour avoir dû s'absenter, mais l'un a éprouvé de la difficulté avec son employeur quant à la durée de son absence. Trois des témoins qui ont eu des difficultés travaillaient à leur propre compte ou dans l'entreprise familiale. Ces personnes devaient non seulement s'absenter de leur travail mais elles perdaient de l'argent, elles devaient se trouver un remplaçant (d'où des frais supplémentaires) ou fermer boutique.

Cinq témoins ont fait rapport de difficultés à leur arrivée au palais de justice (ils ne savaient pas où aller), et quatre d'entre eux ont demandé de l'aide au greffe ou au personnel du service de sécurité.

7.4.8 Résumé – Services le jour du procès

Le fait que 18 témoins se soient présentés au tribunal pendant le déroulement du procès pour apprendre qu'on n'avait pas besoin d'eux, laisse croire que les procédures de contrordre aux témoins n'atteignent pas les objectifs du programme. Dans sept des cas, c'était à cause de plaidoyers de culpabilité de dernière minute et d'ajournements imprévus; certaines des suspensions d'instance pourraient tomber dans la même catégorie. Il reste néanmoins un nombre appréciable de cas dans lesquels le témoin aurait probablement dû être contremandé avant le jour du procès.

Les résultats de l'enquête laissent croire que tous les témoins qui profiteraient de la séance d'information ne sont pas au courant de son existence. Un nombre relativement restreint (neuf) de ceux de notre échantillon ont déclaré y avoir participé. Sept de ceux qui n'y ont pas participé ont donné comme motif qu'ils en ignoraient l'existence. Dans le cadre de l'enquête, on a demandé aux témoins de quel genre de soutien et d'assistance ils auraient besoin au cours des procédures judiciaires et ils ont souvent mentionné leur besoin d'information; c'était souvent ceux même qui n'avaient pas assisté aux séances d'information.

Les réponses aux questions sur les séances d'information portent à croire aussi que les témoins n'associent pas celles-ci spontanément au programme d'aide aux victimes et témoins mais peuvent les considérer comme partie intégrante du processus judiciaire. S'il convient que ce service affiche ainsi sa transparence, il devient par contre difficile pour les témoins non familiarisés avec le système de découvrir ce qu'est la séance d'information et où elle se tient.

En général, les témoins n'attribuent pas spontanément au programme d'aide aux victimes et témoins toute l'assistance qu'ils en reçoivent. On ne saurait dire si cela reflète une véritable lacune du côté de l'aide fournie ou si les témoins sont incapables de se rendre compte que le programme a un rôle propre à jouer.

Bien que peu de témoins aient participé à la séance d'information et que peu soient entrés en rapport avec le programme le jour de l'audience, un grand nombre (20) se sont dits satisfaits de leur expérience au tribunal contre 11 qui ne l'étaient pas. Cinq de ces 11 sujets insatisfaits ont déclaré n'avoir eu aucun contact avec le coordonnateur, ce qui laisse entendre que le programme a un rôle important à jouer pour aider les témoins devant le tribunal.

7.5 Services après la comparution

Le programme prévoit des rapports entre les témoins et le coordonnateur après la comparution des premiers, pour qu'ils obtiennent leur indemnité de témoins, des renseignements sur l'issue du procès ou sur des sources de recommandation, leur indemnité de victimes, etc. La plupart des victimes de cet échantillon n'ont pas eu de rapport avec le coordonnateur après le procès; l'une a téléphoné pour se renseigner sur les services communautaires de soutien et d'orientation après un procès pour agression sexuelle. Quinze témoins ont eu des contacts avec la police après leur comparution pour divers motifs, notamment pour connaître l'issue du procès et pour rentrer en possession de leurs biens volés.

7.5.1 Connaissance du résultat du procès

L'une des fonctions du programme d'aide aux victimes et témoins consiste à fournir sur demande des renseignements sur l'issue du procès.

Tableau 24 Connaissance de l'issue du procès

Connaissance de la fin de la cause	Nombre
Affaire terminée	38
Ne savent pas	10
Affaire non terminée	2
N'ont pas répondu	2
Total	52

Trente-neuf répondants ont déclaré qu'il était important pour eux de connaître l'issue du procès. Trente ont signalé que l'accusé avait été déclaré coupable dans l'affaire dans laquelle ils avaient été engagés. Huit ont rapporté que l'accusé avait été déclaré non coupable. Ils ont appris l'issue du procès à partir de diverses sources :

Tableau 25 Sources d'information sur l'issue du procès

Source	Nombre
Ouï-dire	13
La police	10
À l'audience	7
Le procureur de la couronne	3
Les médias	3
Le coordonnateur	2
Total	38

Trente-quatre répondants ont déclaré qu'il était important pour eux de connaître l'issue du procès et 21 se rappelaient la peine prononcée. Les sources de renseignements sur la peine étaient semblables à celles relatives à la déclaration de culpabilité, soit :

Tableau 26 Sources d'information sur la peine prononcée

Source	Nombre
Ouï-dire	8
La police	5
À l'audience	5
Le procureur de la couronne	1
Les médias	1
Le coordonnateur	1
Total	21

7.5.2 Versement de l'indemnité de témoin

Trente-trois des témoins ont déclaré avoir touché leur indemnité. Celle-ci a été versée en argent à 21 témoins et par chèque à cinq autres. Deux témoins ont refusé leur indemnité et un ignorait qu'il y avait droit. Onze ont déclaré n'en avoir pas reçu.

Des 36 témoins qui ont indiqué qui leur avait montré comment obtenir leur indemnité, 14 ont mentionné des sources non officielles. Sept ont dit avoir reçu l'information du bureau du juge, ce qui devait être, en réalité, le greffe du tribunal.

Tableau 27 Sources d'information sur l'indemnité de témoin

Source	Nombre
Source non officielle	14
Bureau du juge	7
Police	6
Le procureur de la couronne	3
Autre témoin	2
Brochure « Aux témoins »	2
Coordonnateur	2
Total	36

Vingt-deux se sont dits satisfaits de l'information reçue.

7.5.3 Indemnisation des victimes d'actes criminels

Cet échantillon comptait 17 victimes dont certaines peuvent avoir été admissibles à une indemnité de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels. Cinq victimes ont appris qu'elles pourraient recevoir quelque indemnité; deux l'ont appris du procureur de la couronne, une du coordonnateur, une par une émission de radio consacrée au programme et une autre en lisant la brochure du programme. Trois des victimes étaient satisfaites de l'information reçue et quelqu'un avait communiqué avec deux autres spécifiquement pour leur annoncer qu'elles pourraient toucher une indemnité.

7.5.4 Impressions des témoins ou victimes devant leur rôle

On a demandé aux répondants s'ils se sentaient mal à l'aise, mal renseignés ou intimidés devant le processus auquel ils étaient appelés à participer. Trente-trois des répondants ont déclaré qu'ils ne se sentaient pas intimidés, trois l'étaient beaucoup et 12 l'étaient un peu.

Leurs sentiments étaient attribuables à diverses causes :

Tableau 28 Sentiments des témoins sur le processus judiciaire

Motif d'inquiétude	Nombre
Ne comprenaient pas le processus	6
Ne possédaient pas suffisamment d'information	4
Se sentaient impuissants devant le processus	3
Autre	6
Total	19

Seulement trois personnes ont éprouvé des pressions de la part de leur entourage pour leur faire modifier leur déposition. Trois des répondants avaient peur de l'accusé ou de ses amis et un (une victime) se sentait mal à l'aise parce que l'accusé était un voisin. Deux des répondants qui ont signalé avoir ressenti ces pressions étaient membres de groupes cibles. Bien que leur petit nombre rende difficile de tirer des conclusions définitives, il se peut que les témoins dans les affaires d'atteintes à la personne sentent, plus que d'autres la pression du milieu. Quatre membres du groupe cible des témoins (28 pour cent) craignaient de rendre témoignage, trois d'entre eux craignant que le contrevenant ne leur fasse du tort de quelque façon. Cette sensation de risque personnel ou d'intimidation était moins souvent exprimée par les témoins dans des affaires touchant des infractions non cibles, cinq seulement (13 pour cent) l'ayant éprouvée.

Il ne semble pas y avoir eu de différence appréciable quant au sentiment de désarroi ou d'intimidation entre les témoins cibles et les témoins non cibles; dix des 14 témoins cibles et 23 des 38 témoins non cibles ont déclaré qu'ils n'avaient pas éprouvé ce sentiment.

Après leur expérience devant le tribunal, quatre des répondants n'étaient pas sûrs s'ils s'y prêteraient de nouveau, mais 39 se sont déclarés prêts à le faire.

7.5.5 Effets à long terme de l'expérience sur les témoins

Sept répondants ont déclaré qu'ils avaient ressenti des effets graves à cause de l'infraction et du fait d'y avoir été impliqués. Ils éprouvaient notamment de la crainte à rester seuls, de l'insomnie, de la méfiance et une crainte persistante de l'accusé et de ses amis. Il ne semblait pas y avoir de différence sur ce point entre les témoins des groupes cibles et les autres. Un témoin impliqué dans une affaire d'agression sexuelle avait éprouvé un sentiment de culpabilité pour lequel il avait eu besoin d'assistance. La

plupart de ceux qui ont répondu à cette question n'avaient pas recherché d'aide pour résoudre leurs problèmes.

Lorsqu'on leur a demandé à quel moment ils avaient eu le plus besoin d'aide et de quel genre d'aide ils avaient eu le plus besoin, ils ont donné diverses réponses :

Tableau 29 Besoin de soutien éprouvé par les témoins

Moment	Nombre
Immédiatement après l'infraction	8
En attendant le procès	12
Pendant l'audience	9
Pendant l'enquête	3
Après l'audience	4
Autre	2
Total	38

Dix des 38 réponses ont été fournies par des témoins de groupes cibles. Les résultats portent à croire que c'est eux qui ont le plus besoin de soutien immédiatement après l'infraction et pendant l'audience (30 pour cent des témoins de groupes cibles, 18 pour cent des autres groupes) tandis que les témoins des autres groupes ont besoin de soutien pendant qu'ils attendent le procès (39 pour cent des témoins de groupes non cibles, dix pour cent des témoins de groupes cibles).

7.5.6 Besoins insatisfaits des victimes

On a suggéré plusieurs modalités d'aide qui pourraient être le plus utiles aux victimes et témoins. Elles se répartissent en deux catégories : services de soutien personnel et services d'information.

Services de soutien personnel

Certains témoins aimeraient que quelqu'un les accompagne tout au long du processus judiciaire. Selon l'une des victimes, un procureur de la victime ou un travailleur judiciaire serait utile. Un témoin a souligné que les membres de la famille pourraient également profiter d'aide. Une victime aurait apprécié des services

d'intervention critique à son congé de l'hôpital après l'infraction et une autre avait besoin d'être rassurée davantage sur le fait que rendre témoignage ne l'exposerait pas à des représailles. Une autre aurait apprécié des conseils après un procès pour agression sexuelle et une autre aurait aimé avoir des contacts suivis pendant la longue période entre l'infraction et le procès.

Services d'information

Les services d'information requis étaient, en général, du genre de ceux qu'est censée fournir la séance d'orientation. Un grand nombre de témoins qui ont déclaré avoir besoin d'information sur ce à quoi s'attendre pendant le procès et sur l'issue de celui-ci, etc., n'avaient pas assisté à la séance d'orientation.

Sources de soutien

Dix-sept répondants ont indiqué de qui ils avaient reçu la majeure partie de leur assistance : 12 de la police, quatre du procureur de la couronne, trois du coordonnateur et les autres des membres de leur famille. Cinq des 17 avaient reçu de l'aide de plusieurs sources.

Améliorations proposées

Seulement huit répondants ont proposé des améliorations. Trois auraient aimé disposer d'une salle d'attente plus privée et plus confortable, comme un salon pour les témoins. Un a trouvé l'indemnité de témoin insuffisante; un aurait préféré que les délibérations soient plus discrètes et un aurait aimé être mieux informé du déroulement de l'affaire.

7.5.7 Résumé – Services après l'audience

La conclusion que l'on peut tirer de l'opinion que se font les gens de ces services après l'audience concorde avec celle de la section précédente : le programme d'aide aux victimes et témoins ne semble pas jouir d'un grand prestige dans l'appareil judiciaire. Une bonne part de l'information obtenue par les témoins et étudiée dans cette section semble provenir de sources non officielles ou autres que le coordonnateur. Cela ne pose pas de problème dans la mesure où l'information est exacte, mais on peut aussi déduire que les témoins ont recours aux sources non officielles parce qu'ils ne sont pas au courant de l'existence du coordonnateur.

Certains témoins semblent avoir besoin de services soutenus d'assistance personnelle et d'orientation. Lorsque le programme a été mis en oeuvre, ce service devait être assuré par l'unité de soins aux victimes. Comme ce contrat n'a pas été renouvelé, personne n'assure ces services aux victimes et témoins qui en ont besoin. Nous reviendrons sur cette question plus loin, dans la section des recommandations.

8.0 RAPPORTS AVEC LE SYSTÈME JUDICIAIRE ET AUTRES ORGANISMES

8.1 Juges

En ce moment, le Yukon a deux juges permanents, le juge de la Cour suprême et le juge en chef de la Cour territoriale. Les entrevues avec ces deux magistrats se sont déroulées selon les mêmes modalités que les entrevues avec le personnel du système de justice pénale.

Il y a eu peu d'entretiens avec le juge de la Cour suprême et quelques-uns avec le juge en chef de la Cour territoriale à l'époque où le programme a été élaboré. Ni l'un ni l'autre n'a de contacts directs et suivis avec le programme pour l'instant.

Les deux juges se sont montrés préoccupés notamment par les inconvénients que doivent subir les témoins pour se présenter au tribunal. Tout ce que l'on peut faire pour pallier ces désagréments ne peut être qu'avantageux. Il s'agit donc d'atteindre trois objectifs principaux : atténuer l'angoisse qu'éprouvent les témoins à leur comparution, réduire le temps qu'ils doivent passer au tribunal et les renseigner avant, pendant et après le procès.

Il est difficile pour les juges d'apprécier l'effet qu'a le programme sur les témoins, car ils ne voient pas ceux-ci « avant » et « après » qu'ils en ont bénéficié. Le juge de la Cour suprême est d'avis que les témoins sont bien « préparés » à leur comparution. Le juge en chef de la Cour territoriale craint que les procureurs de la couronne ne perdent les liens privilégiés qu'ils avaient avec « leurs » témoins puisqu'ils n'ont plus besoin de maintenir le rapport d'avocat à client pour obtenir toute leur information.

Fait remarquable en Cour territoriale, un bon nombre des témoins du procureur de la couronne sont liés de quelque façon à l'accusé, ce qui les rend naturellement nerveux et rend leurs témoignages quelque peu sujets à caution.

Les deux juges ont l'impression que le programme devrait être offert à tous les témoins, ceux de la défense comme du procureur de la couronne, au civil comme au criminel. Cette accessibilité à tous ferait ressortir davantage la neutralité du programme aux yeux de ceux qui y voient surtout un service du procureur de la couronne. On a suggéré que si le coordonnateur n'organise les déplacements que des témoins du procureur de la couronne, cette fonction devrait lui être retirée pour être confiée au bureau du procureur de la couronne, ne laissant au greffe que les fonctions d'information et autres services vraiment neutres du programme. Pour les juges, en outre, l'extension du programme à une agglomération rurale soulignerait aussi davantage sa neutralité et le fait qu'il n'est pas lié au procureur de la couronne, car la défense y aurait vraisemblablement recours plus souvent pendant les déplacements de la cour itinérante qu'à Whitehorse même.

Pour les deux juges, le programme répond à un besoin réel et il a déjà apporté une aide précieuse aux jeunes témoins, aux victimes de violence sexuelle, etc.

Enfin, les deux juges aimeraient jouer un rôle dans l'élaboration de politiques et de procédures régissant des fonctions, telles celles du coordonnateur de l'aide aux victimes et témoins.

8.2 La police

Des entrevues ont eu lieu personnellement avec sept membres du détachement de la GRC de Whitehorse.

8.2.1 Rapports avec le programme

Il y a eu des contacts fréquents entre la plupart des membres interviewés et le coordonnateur, la nature de ces rapports variant selon la nature de la cause. Les contacts sont fréquents, par exemple, dans les affaires d'agression sexuelle. Lorsqu'un agent de la GRC signifie une assignation, il fait des recommandations et, à l'occasion, communique avec le coordonnateur au sujet de questions administratives et de procédure.

8.2.2 Objet du programme

Pour la GRC, le programme a pour principales fonctions de renseigner les victimes et témoins sur la procédure judiciaire, de les orienter vers d'autres organismes qui peuvent leur apporter un soutien supplémentaire, d'aider les témoins à obtenir leur indemnité, d'organiser leurs déplacements et leur hébergement et de voir à ce que leur assignation leur soit signifiée et, s'il y a lieu, annulée. Certains agents trouvent cette fonction d'information particulièrement précieuse, car elle assure l'uniformité des renseignements transmis aux témoins.

8.2.3 Effet sur les témoins

Tous les agents ont noté une amélioration dans la façon dont les témoins se présentent devant le tribunal; ils les sentent plus détendus et mieux renseignés sur la procédure judiciaire et sur la manière de faire une déposition. Ils ne sont pas sûrs que l'assiduité des témoins du procureur de la couronne devant le tribunal se soit améliorée, le petit nombre des témoins hostiles ou récalcitrants, sauf peut-être les femmes victimes de violence de la part de leur mari, ne permettant pas d'en juger.

8.2.4 Témoins de la défense

Les opinions sont partagées quant à savoir si ce service devrait être mis à la disposition des témoins de la défense. Ces témoins ne sont pas des victimes, ils ont souvent des liens avec l'accusé et ils se sont habituellement engagés d'eux-mêmes dans

les procédures; ils n'auraient donc pas les mêmes besoins que les témoins du procureur de la couronne. Par contre, on reconnaît que les séances d'orientation et la fonction d'information du programme puissent profiter à tout témoin, de la défense comme du procureur de la couronne.

8.2.5 Extension du programme hors de Whitehorse

Lorsqu'on leur a demandé si l'extension du programme aux agglomérations hors de Whitehorse répondrait à un besoin, les interviewés ont répondu « oui » à l'unanimité, en particulier pour les fonctions d'orientation, de recommandation, d'assignation des témoins et d'annulation de leur assignation.

On craint que le coordonnateur ne soit obligé de trop s'éparpiller s'il assurait les services depuis Whitehorse, par exemple s'il faisait partie de l'équipe du tribunal itinérant. Certains ont exprimé l'avis qu'une personne de la localité pourrait, à temps partiel ou par contrat, assumer le service en concentrant le travail durant la semaine précédant le passage du tribunal itinérant.

8.2.6 Effet sur la charge de travail

Tous les agents reconnaissent que le programme a allégé leur charge de travail de certaines tâches administratives, leur laissant plus de temps pour leurs fonctions policières. Ils acheminent maintenant au coordonnateur les demandes courantes de renseignements sur les dates des procès et sur la procédure; ils n'ont plus à organiser les déplacements des témoins et ils trouvent utile d'avoir un point de contact unique à Whitehorse. Le programme aurait réduit la charge de travail de l'un d'eux de 30 pour cent; par contre, le programme impose plus de travaux d'écriture à l'agent de liaison du tribunal.

Un des agents a signalé qu'ils recevaient moins de plaintes de victimes et témoins insatisfaits, ce qui pouvait être considéré également comme un allégement de leur charge de travail.

8.2.7 Possibilités d'amélioration

Interrogés sur les améliorations que l'on pourrait apporter au programme, certains agents ont répondu qu'il devrait permettre de subvenir aux besoins des victimes plus tôt après l'infraction; d'autres ont suggéré qu'il soit étendu aux autres agglomérations.

La plupart déplorent que le programme ne soit pas mieux connu. Du point de vue de la Gendarmerie, le programme et son directeur doivent être présents à l'esprit de l'agent qui arrive sur la scène d'un crime pour que le processus d'orientation fonctionne convenablement. Cela exige des contacts personnels étroits entre chaque agent et le coordonnateur, contacts qu'il faut renouveler souvent à cause du roulement du personnel. Les agents estiment également que le coordonnateur doit comprendre le

travail de la Gendarmerie; en ce sens, l'initiative qu'avait prise le coordonnateur de servir fréquemment de compagnon de route à des agents était jugée très positive. Il faudrait également sensibiliser davantage le public à la réalité du programme, peut-être en améliorant la publicité et en comptant moins sur de la documentation écrite.

8.2.8 Siège

Aucun des agents interviewés ne croit que le greffe de la cour est mal indiqué comme siège du programme; au contraire, on trouve cet endroit idéal comme source d'information et pour le paiement de l'indemnité de témoin.

8.2.9 Maintien du programme

Aucun des agents interviewés ne pensait qu'il fallait mettre fin au programme, la plupart croyant même qu'il fallait l'étendre ainsi que d'autres services aux victimes. Les fonds affectés à son administration sont judicieusement dépensés et, pour certains, insuffisants.

8.3 Les procureurs de la couronne

Le procureur principal et trois autres procureurs de la couronne ont été interviewés, dont deux ensemble.

8.3.1 Rapports avec le programme

Leurs rapports avec le programme consistent principalement à fixer un rendez-vous aux témoins avant leur comparution et à discuter de leur disponibilité pour la date du procès. Le coordonnateur a des contacts réguliers avec les procureurs de la couronne au sujet de questions judiciaires, mais il a moins souvent besoin de communiquer avec le procureur principal.

8.3.2 Objet du programme

Pour le procureur de la couronne, le programme a pour objet d'expliquer aux témoins le processus judiciaire et l'importance du rôle qu'ils y jouent, et « de faire tout le nécessaire pour que les témoins se sentent à l'aise devant le tribunal ». Ceia comprend fixer des rendez-vous avec le procureur de la couronne et les témoins afin d'organiser les déplacements de ces dernières.

Le programme est conçu comme en étant un qui offre un contact personnel et un visage familier aux témoins qui ont à comparaître. Le programme traite de matières importantes pour le témoin.

8.3.3 Effet sur les témoins

On croit déceler l'effet du programme sur les témoins dans leur plus grande connaissance du processus judiciaire et du rôle qu'ils y jouent, bien que, forcément, de nombreux témoins demeurent nerveux. Cette plus grande connaissance et compréhension du processus judiciaire semble rendre les témoins plus sûrs d'eux-mêmes et plus autonomes, moins tributaires du soutien de la poursuite. En ce sens, le programme sert à rétablir l'équilibre devant le tribunal de sorte que les témoins ne voient dans le procureur de la couronne qu'« un autre participant » plutôt que « leur » avocat.

On sent que les témoins, en particulier ceux de l'extérieur de la ville, sont mieux disposés à revenir devant le tribunal après un ajournement ou un retard lorsque le coordonnateur leur a organisé leurs déplacements et leur hébergement.

Les procureurs de la couronne ont exprimé l'avis que les témoins se présentent mieux devant le tribunal, en particulier les témoins « impromptus » et les témoins de moindre importance qui, autrement, ne recevraient guère d'attention.

On semble croire que le taux de présence des témoins n'a pas augmenté, mais que le coordonnateur est souvent en mesure d'avertir d'avance le procureur de la couronne si un témoin risque de ne pas se présenter.

8.3.4 Témoins de la défense

On ne semble pas empressé d'étendre le service aux témoins de la défense tout en reconnaissant qu'il y aurait avantage à faire bénéficier tous les témoins de cette orientation.

8.3.5 Extension aux agglomérations hors de Whitehorse

On est conscient du besoin d'étendre le service au-delà de Whitehorse. Les femmes victimes de violence et les enfants appelés comme témoins éprouvent des difficultés particulières dans les petites agglomérations. En outre, les services d'orientation et d'assignation des témoins contribueraient à maintenir un certain ordre au tribunal hors de Whitehorse où l'on ne semble pas prendre le tribunal itinérant assez au sérieux et où le taux de non-comparution des témoins est plus élevé. Si un tel service était assuré dans les petites agglomérations, il devrait l'être par une personne de l'endroit et non de Whitehorse.

8.3.6 Effet sur la charge de travail

Le programme a eu un certain effet, difficilement quantifiable, sur la charge de travail du procureur de la couronne. Les procureurs de la couronne ne sont plus obligés de se charger d'orientation, bien qu'ils participent, à l'occasion, au travail que fait le

coordonnateur dans ce domaine, s'il s'agit d'une affaire délicate ou s'il y a un grand nombre de témoins. Ils n'ont plus à répondre à autant de demandes de renseignements sur la date du procès ou autres questions courantes, car ils peuvent renvoyer les témoins au coordonnateur. Cela les libère de leur travail proprement juridique en réduisant les heures qu'ils passaient avec les témoins à traiter de choses ne se rapportant pas directement à la preuve.

8.3.7 Possibilités d'amélioration

On a proposé, là aussi, d'étendre le programme aux autres agglomérations; le programme lui-même n'a semblé poser aucun problème sérieux et on n'a signalé aucune autre amélioration. Interrogés sur l'opportunité de remettre sur pied un service tel l'unité de soins aux victimes, les interviewés ont répondu qu'il valait mieux laisser un organisme de service social fournir ces services de conseiller et exercer ces autres fonctions de soutien, le coordonnateur de l'aide aux victimes et témoins agissant peut-être comme orientateur.

8.3.8 Siège

Le greffe de la Cour semble un lieu bien indiqué pour le siège du programme, vu que le coordonnateur administre le paiement de l'indemnité aux témoins et a constamment besoin d'information de la part des tribunaux. Le programme peut ainsi se faire bien voir du public et paraît moins intimidant.

8.3.9 Maintien du programme

Le programme devrait être continué; la dépense de fonds qu'il entraîne semble parfaitement justifiée et constitue un bon placement.

8.4 Services sociaux

Des rencontres ont eu lieu avec deux travailleurs sociaux de la direction de la protection de l'enfance du département de la santé et des ressources humaines, neuf membres du personnel du foyer de transition pour les femmes de Whitehorse, quatre spécialistes de la santé mentale de la Direction de l'hygiène mentale, Santé et Bien-être social Canada à Whitehorse et un conseiller de la Yukon Family Services Association. Tous ces organismes font affaire avec des victimes et des délinquants dont un bon nombre font partie des groupes cibles de bénéficiaires du programme.

8.4.1 Rapports avec le programme

Tous ces organismes ont eu des rapports avec le programme. Certains ont conseillé des clients que le coordonnateur leur avait envoyés, et d'autres ont des clients qui ont recours au programme pour les aider dans le processus judiciaire. Certains membres de ces organismes ont aussi eu l'occasion de rencontrer le coordonnateur, car

tous ceux qui s'occupent d'assistance sont membres des mêmes associations et assistent aux mêmes réunions, ayant ainsi l'occasion d'échanger des renseignements.

8.4.2 Objet du programme

Pour les organismes de service social, le programme a pour objet de réduire le stress qu'éprouvent les victimes et témoins aux prises avec le système judiciaire. On attache aussi de l'importance au rôle du coordonnateur qui facilite la communication et fixe les rendez-vous entre les victimes, les témoins et le procureur de la couronne.

La fonction d'information du programme, y compris la visite des salles d'audience et la séance d'orientation, est très importante en ce qu'elle renseigne les victimes et témoins sur ce à quoi ils doivent s'attendre et sur le rôle qu'ils sont appelés à jouer dans le système judiciaire.

Le programme a également pour objet de fournir des renseignements sur des services ou programmes connexes, tel le programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels. C'est un point qui peut être difficile à soulever pour les conseillers en séance de consultation compte tenu du risque de conflit d'intérêt dans le cas où ils seraient appelés à rendre témoignage à titre d'experts sur l'effet de l'infraction sur leurs clients.

8.4.3 Effet sur les témoins

La plupart des personnes interviewées ont déclaré que leurs clients avaient été très satisfaits des services rendus et se sentaient soulagés de pouvoir obtenir une réponse à leurs questions. On a l'impression que l'attention et le contact personnels sont particulièrement utiles.

8.4.4 Témoins de la défense

Certains ont le sentiment que le programme ne devrait pas offrir ses services aux témoins de la défense mais s'attacher à fournir une aide aux victimes qui sont appelées à témoigner. On a l'impression que les victimes ont besoin d'être rassurées et de savoir qu'elles ont « quelqu'un de leur côté », alors que cette fonction semble être exercée que par l'avocat de la défense auprès de ses témoins.

8.4.5 Extension hors de Whitehorse

La plupart des personnes interviewées pensent que le programme devrait être étendu aux autres localités pour diverses raisons. Elles reconnaissent qu'un bon nombre de résidents de ces petites localités savent très bien ce qui se passe devant le tribunal itinérant, mais certains ont fait remarquer qu'ils ne comprennent pas nécessairement bien ce qu'ils y voient. Les procureurs de la couronne ne disposent pas d'assez de temps, lorsqu'ils parcourent un circuit bien rempli, pour fournir une information et un soutien suffisants à leurs témoins.

La pression du milieu et de la famille sur les témoins du procureur de la couronne semble plus forte dans les petites localités, en particulier dans les affaires de violence entre personnes apparentées où les victimes témoignent contre des membres de leur famille.

Les petites agglomérations disposent en outre de moins de ressources et d'organismes de soutien pour aider les victimes. Une personne de l'endroit qui pourrait fournir de l'assistance serait particulièrement utile, par exemple, à une femme battue qui aurait quitté sa localité mais qui devrait y revenir pour le procès.

Un répondant a fait remarquer que l'extension du programme aux autres agglomérations était une question d'équité et qu'on devrait en faire une question de principe vu les efforts du gouvernement pour offrir des services dans ces endroits.

8.4.6 Effets sur la charge de travail

Les opinions sont partagées quant à l'effet du programme sur la charge de travail. Certains conseillers et travailleurs sociaux estiment que celle-ci a été allégée depuis que le coordonnateur fixe les rendez-vous avec le procureur de la couronne et fournit l'information judiciaire de base aux témoins et victimes. Le programme libère ainsi les conseillers qui peuvent apporter un soutien à leurs clients au plan émotif. Certains orienteurs ne sont pas familiers au système judiciaire et à sa procédure; ils se sentent donc soulagés quand leurs questions peuvent être référées à une autre personne. Pour un bon nombre de répondants, le programme n'a pas eu d'effet direct sur leur charge de travail, mais il complète et améliore les services qu'ils offrent en augmentant les ressources disponibles.

8.4.7 Possibilités d'amélioration

Tous les interviewés s'entendent pour déclarer qu'il y a besoin d'amélioration sur un point : l'image que le programme projette dans le public. Tous ont fortement l'impression qu'il devrait être plus visible et s'occuper plus activement de sa propre publicité.

Un des interviewés voulait que le coordonnateur fasse partie du « réseau du service social ». Cela serait en partie réalisé s'il devenait membre, par exemple, du comité de prévention de la criminalité et de l'association pour la prévention de la violence dans le milieu et la famille. Ainsi, d'une part les membres de ces organismes apprendraient à connaître le programme et son objet et d'autre part, le coordonnateur serait au courant de l'évolution des idées sur les questions touchant les victimes, et il connaîtrait les autres ressources du milieu vers lesquelles il pourrait orienter victimes et témoins.

Il paraît particulièrement important de sensibiliser davantage le public vu le peu de services offerts pendant la période suivant l'infraction et précédant l'assignation. Si

les victimes veulent des renseignements sur leur cas, il leur faut savoir elles-mêmes qui appeler.

8.4.8 Siège

La plupart des répondants considèrent le siège du programme bien situé puisque la majorité de ses services se rapportent spécifiquement au processus judiciaire et qu'il devrait être reconnu comme partie intégrante du système judiciaire.

8.4.9 Maintien du programme

Tous les répondants estiment que le programme devrait être continué et qu'il est parfaitement justifié d'avancer des fonds pour le salaire d'une personne.

8.5 Organismes privés du système judiciaire

Le directeur administratif de la Native Court Worker Society (société de travailleurs judiciaires autochtones) et le coordonnateur de la YPLEA (association pour l'enseignement du droit au public) ont été interviewés.

8.5.1 Rapports avec le programme

La société des travailleurs judiciaires autochtones a eu très peu de contacts avec le programme d'aide aux victimes et témoins; par conséquent, elle ne connaît guère ce qui s'y fait. Cela changera peut-être quand les travailleurs autochtones emménageront dans le palais de justice et auront ainsi l'occasion d'échanger spontanément des renseignements. Il y a par contre de nombreux contacts entre la YPLEA et le programme à cause des clients qui lui sont acheminés et des questions qui sont posées à sa ligne téléphonique d'information juridique.

8.5.2 Objet du programme

Aux yeux de la YPLEA, le programme a pour objet de fournir aux victimes et témoins des renseignements et une attention personnelle ainsi qu'un appui dans leurs démarches (aider les victimes d'actes criminels à remplir leur demande d'indemnité) et de subvenir à leurs besoins personnels. L'association des travailleurs judiciaires connaît peu le programme faute de contacts.

8.5.3 Extension hors de Whitehorse

L'impression générale est que certains services devraient être offerts à l'extérieur de Whitehorse mais qu'avant de procéder à l'extension quelque part, il faudrait consulter les représentants de l'endroit ou les personnes qui y travaillent souvent.

8.5.4 Effet sur la charge de travail

À certains égards, le programme a alourdi la charge de travail de la YPLEA en complétant les services qu'elle offre. Il est aussi une source supplémentaire de clients qu'il lui achemine.

8.5.5 Possibilités d'amélioration

Les répondants ont l'impression qu'il faut améliorer le profil du programme dans l'esprit du public. Cela pourrait se faire en partie en multipliant les contacts avec les autres organismes mais aussi en améliorant la publicité imprimée.

Les relations publiques du programme et ses relations avec le réseau des services doivent être maintenues sinon améliorées. Il a été suggéré que le coordonnateur s'intéresse à des organismes, telle l'association pour la prévention de la violence dans le milieu et la famille afin d'entretenir des relations avec d'autres organismes de service tout en augmentant ses connaissances personnelles.

Pour certains, le programme ne subvient pas aux besoins d'information des Indiens sur le processus judiciaire. Plutôt que de communiquer avec le coordonnateur de l'aide aux victimes et témoins, de nombreux Indiens des diverses collectivités s'adressent aux travailleurs judiciaires autochtones.

On a suggéré de fournir les services et l'information aux victimes le plus tôt possible après l'infraction. Cela pourrait se faire si la police distribuait des cartes d'affaires énumérant les services aux victimes.

8.5.6 Siège

Pour les deux organismes, le fait que le coordonnateur se tienne au greffe pose un problème d'intimité. Pour l'association des travailleurs judiciaires en particulier, le greffe ne convient pas; c'est un endroit intimidant. Une autre pièce du palais de justice assurerait plus d'intimité aux clients; ceux-ci s'y rendraient plus volontiers. Le fait d'avoir son propre bureau en un lieu plus remarqué contribuerait aussi à rehausser le prestige du programme.

8.6 Résumé et conséquences

La plupart des représentants du système judiciaire et autres organismes interviewés ont eu des rapports soutenus avec le programme et le connaissent bien. Ils ont néanmoins fortement l'impression qu'il n'est pas suffisamment connu du public ou des organismes d'assistance. La société des travailleurs judiciaires autochtones n'a guère eu de contacts avec le programme et ne connaît guère son oeuvre. Le président des avocats de la défense partage entièrement l'avis de ceux qui prétendent que le programme ne subvient pas très bien aux besoins des Indiens.

Le fait que pour la plupart des interviewés, le programme devrait être mieux connu et devrait mieux répondre aux besoins des Indiens fait ressortir la nécessité d'améliorer les relations publiques et la publicité du programme et, peut-être, d'en modifier le mode d'opération. On trouvera des suggestions énoncées dans la section des recommandations.

Les répondants estiment que le programme exerce une influence appréciable sur les témoins et en particulier sur les victimes. Les témoins sont mieux informés, plus sûrs d'eux-mêmes et ils comprennent mieux leur rôle.

Deux grandes préoccupations ont été exprimées ici. D'abord, le programme n'entre vraiment en jeu qu'après la signification de l'assignation, et en second lieu, seuls les témoins comparaissant à Whitehorse y ont directement accès. C'est dire qu'il faudrait d'une part faciliter le contact le plus tôt possible après l'infraction et d'autre part étendre le programme – ou certains de ses services – à des agglomérations à l'extérieur de Whitehorse.

Le programme a eu des répercussions importantes et variées sur le travail de divers organismes. Le procureur de la couronne et la GRC signalent tous deux une économie appréciable de temps depuis qu'elles peuvent transférer les questions courantes au coordonnateur et ainsi concentrer leurs efforts sur les enquêtes et l'établissement de la preuve. Si cela avantage manifestement « le système », les victimes et témoins en profitent également eux-mêmes. Ils peuvent maintenant obtenir leur information à une même source, en moins de temps et sans les risques de contradiction et de confusion que comporte la multiplicité des sources. Pour « le système », cela se voit à l'uniformité de l'information que reçoivent tous les témoins et non uniquement les plus importants.

L'organisation des déplacements et de l'hébergement des témoins est une tâche surtout administrative, mais si ces détails sont mal réglés, ils peuvent constituer un fardeau et une cause de soucis pour les témoins.

D'autres répondants signalent que le programme n'a pas tant allégé leur charge de travail que complété et amélioré les services qu'ils offrent.

Le fait que le programme ait son siège au greffe du tribunal ne constitue pas en général un problème grave, mais on y sent un manque d'intimité qui peut être intimidant pour certains.

À l'origine, le programme était destiné aux témoins du procureur de la couronne et de la défense mais il n'a servi qu'à ceux du procureur de la couronne. Les avis sont partagés quant à savoir s'il devrait servir les témoins de la défense. Certains estiment que les témoins du procureur de la couronne subissent de plus fortes pressions que ceux de la défense qui bénéficient des services de l'avocat de la défense. D'autres croient que

les fonctions d'orientation et d'information du programme devraient être accessibles à tous les témoins, tant au civil qu'au criminel.

8.7 Rentabilité

Il est difficile de mesurer la rentabilité de tels services car ils sont tributaires, au moins en partie, de l'évolution vers un accroissement des services aux victimes dans le système judiciaire et des décisions qui en découlent au plan des politiques.

Il est néanmoins possible de tirer certaines conclusions sur la rentabilité du programme d'après le coût du programme lui-même, le nombre de victimes et de témoins desservis, les sommes que le programme fait économiser à d'autres départements ou services en les soulageant de certaines responsabilités, et en voyant si le programme a influé sur les sommes consacrées aux indemnités des témoins en améliorant les mécanismes d'assignation et d'annulation.

Tableau 30 Budget du programme

	Traitements et avantages	Autres dépenses	Récupération
1987-1988	38 000 $ (approx.)	38 900 $	
1988-1989	38 638 $	7 000 $	
1989-1990	43 886 $	57 000 $	50 000 $

Pendant l'exercice financier 1987-1988, le contrat de 34 300 $ avec l'Armée du Salut était en vigueur.

Pendant l'année 1988-1989, les « coûts d'exploitation » allaient servir à défrayer les déplacements du coordonnateur, les matériaux pour la maquette de la salle d'audience et le financement du programme informatique pour les jeunes et du vidéoclip Women Can't be Beat.

On voit que le budget d'exploitation de 1989-1990 demeure à 7 000 $. Il y a un supplément de 50 000 $ à récupérer de l'entente fédérale-territoriale sur les services aux victimes d'actes criminels qui doivent servir à améliorer le programme.

8.7.1 Frais des témoins

En août 1986, en vertu de la Loi sur la Cour territoriale, l'indemnité aux témoins est passée de 10 dollars par jour plus 15 dollars de frais de subsistance à quatre dollars l'heure plus les repas et les frais de subsistance au taux appliqué aux employés du gouvernement territorial du Yukon, soit 38 dollars par jour plus l'hébergement à l'hôtel.

Le tableau suivant indique les sommes versées en indemnités aux témoins, experts et autres, au cours de la première année du programme (du 1er septembre 1987 au 31 août 1988) et au cours des 12 mois précédents.

Tableau 31 Indemnités versées aux témoins

	Cour suprême		Cour territoriale	
Année	$	Nombre de témoins	$	Nombre de témoins
Exercice financier				
1984-1985	2 574,00	-	82 598,00	-
1985-1986	9 006,00	-	109 036,00	-
Septembre-août				
1986-1987	38 494,71	96	77 372,40	375
1987-1988	15 204,61	50	103 505,51	443

La période du 1er septembre au 31 août a été retenue parce qu'elle correspond à la période durant laquelle les affaires faisant l'objet de cette évaluation se sont déroulées.

On voit que le montant des indemnités aux témoins a augmenté pour la Cour territoriale et diminué pour la Cour suprême. Il y a eu également augmentation du nombre des affaires criminelles dont la Cour territoriale a été saisie.

Tableau 32 Nombre de dossiers judiciaires : 1986-1988

	Cour suprême	Cour territoriale
Année		
1986-1987	78	*4 500
1987-1988	95	*5 295

*Ces chiffres ne sont que des estimations à cause du double calcul attribuable à l'installation d'un système d'information automatisé.

Le volume de travail a augmenté tant pour la Cour suprême que pour la Cour territoriale pendant la période d'évaluation. D'après les chiffres ci-dessus, il est difficile de dire si le programme a contribué à réduire le montant des indemnités versées aux témoins qui auraient dû être contremandés.

Le directeur des services judiciaires a l'impression que les indemnités aux témoins sont beaucoup mieux contrôlées et administrées qu'auparavant. Certains frais seront toujours difficiles à prévoir, vu le nombre de témoins venant de l'extérieur du territoire ou de Whitehorse. Par exemple, les frais de déplacement, de septembre 1987 à août 1988, se sont chiffrés à 59 873,02 $, soit plus de la moitié du total des frais.

Chose certaine, le procureur de la couronne comme la police estiment que le programme leur a fait économiser du temps et donc de l'argent en réglant, pour les témoins, les questions ne relevant pas directement de la preuve.

Selon les données de cet échantillon, environ 15 pour cent des témoins ont été contremandés avant leur comparution, ce qui peut représenter jusqu'à 109 témoins par année. Si ces témoins s'étaient présentés alors qu'on n'avait pas besoin d'eux, en supposant ne indemnité moyenne d'une demi-journée, soit 12 dollars chacun, les frais se seraient élevés à 1 308 dollars non compris leurs frais de déplacement.

On peut tenir compte aussi de la réduction possible du manque à gagner des témoins dont l'assignation est annulée. Cela pose un problème en particulier aux témoins travaillant à leur propre compte; l'un d'eux a déclaré avoir perdu 400 dollars par suite de sa comparution. D'après l'échantillon, environ 15 pour cent des témoins contremandés chaque année travailleraient à leur propre compte. En établissant leur manque à gagner en moyenne à 300 dollars par jour, cela représente une économie de 4 500 dollars.

8.7.2 Résumé

En l'absence de données sur le nombre d'assignations annulées pour la période à l'étude, il est difficile de dire si le programme a permis d'économiser des sommes qui autrement auraient été dépensées.

Quant à l'autre aspect de la rentabilité à savoir si les résultats valent les fonds engagés, les économies de temps réalisées par la GRC, le procureur de la couronne et les témoins qui n'ont à s'adresser qu'à une seule source d'information, laissent croire qu'ils les valent.

9.0 CONCLUSIONS

9.1 L'opinion des organismes d'assistance

Les organismes qui oeuvrent au sein du système de justice pénale ou dans des domaines connexes ont manifestement une très bonne opinion du programme d'aide aux victimes et témoins. Leurs représentants interviewés font état d'un certains nombre d'aspects de leur travail sur lesquels le programme a eu des effets bénéfiques. En voici quelques-uns :

- il a réduit diverses tâches administratives, leur libérant du temps pour l'orientation ou d'autres fonctions touchant l'établissement de la preuve;
- il a assuré l'uniformité de l'information donnée à tous les témoins, ce qui a assoupli le processus judiciaire et rendu les témoins plus détendus et plus sûrs d'eux;
- en offrant un service et une source d'information supplémentaires, il a complété les services assurés par ces autres organismes;
- en unifiant la source des renseignements sur les affaires, il a atténué le désarroi des témoins;
- il semble avoir réduit les ajournements d'audiences attribuables au défaut de comparaître des témoins;
- il constitue une source d'attention personnelle et de soutien pour les victimes et témoins;
- il a restauré un certain équilibre devant le tribunal en réduisant la dépendance des victimes et témoins envers la poursuite; et

- il constitue une source d'information autonome pour les victimes et témoins, ce qui raffermit leur indépendance et leur confiance en eux-mêmes.

Les représentants de ces organismes n'ont signalé que peu de problèmes liés au programme. Les deux le plus fréquemment mentionnés sont que :

(1) la publicité du programme laisse à désirer, tant auprès du public qu'auprès des organismes faisant affaire avec les victimes et témoins; et

(2) le programme ne dessert que les victimes et témoins comparaissant à Whitehorse.

Ces deux questions sont abordées dans la section sur les recommandations.

9.2 Impressions des victimes et témoins

Les résultats des entrevues avec les victimes et témoins ne sont pas aussi clairs et cela pour plusieurs raisons :

(1) L'une des principales fonctions du programme consiste en l'organisation des déplacements des témoins venant de l'extérieur de la ville et du territoire. L'évaluation n'a tenté de déterminer que dans quelle mesure le programme avait répondu aux besoins des témoins du Yukon; ainsi, l'importance des déplacements des témoins venus de l'extérieur du territoire demeure, dans une large mesure, indéterminée.

(2) Nous disposons de peu de données permettant d'apprécier l'idée que les témoins se font du programme ou de juger si la clientèle cible est bien définie et si l'on subvient à ses besoins. Le greffe de la Cour ne possède pas de données permettant de distinguer les témoins des victimes et, pour l'instant, le programme n'en recueille pas.

(3) Comme il n'existe pas de données démographiques sur les utilisateurs du programme, il est impossible de déterminer avec précision si les jeunes, les personnes âgées ou les victimes traumatisées que vise le programme sont bien identifiés et secourus. Il semble bien, néanmoins, que la proportion des membres des groupes cibles (définis en fonction de la nature de l'infraction) soit conforme à celle des autres rapports. En supposant que la proportion de certaines infractions par rapport au total est la même au Yukon et ailleurs au Canada, on peut dire que l'objectif qui consistait à identifier les membres de certains groupes cibles est atteint.

(4) On a modifié, ces dernières années, le système de rapport financier de sorte qu'il est difficile d'en tirer des données comparatives annuelles sur les frais relatifs aux témoins. Il est impossible en outre d'obtenir des données sur le

nombre d'assignations délivrées pour établir le nombre de celles qui ont été annulées.

En dépit de ces restrictions, nous pouvons tirer certaines conclusions :

(1) Dans l'ensemble, les témoins interrogés qui ont comparu devant le tribunal sont satisfaits de leur expérience et des services reçus, bien qu'ils attribuent peu de ceux-ci au programme d'aide aux victimes et témoins. Une étude attentive des réponses laisse croire que certains clients ont été effectivement en contact avec le programme mais attribuent les services reçus au procureur de la couronne.

(2) La plupart de ceux qui disent avoir assisté à la séance d'orientation l'ont trouvée utile.

(3) Il semble qu'un certain nombre de témoins assignés qui auraient pu être contremandés se soient rendus au tribunal pour y apprendre qu'on n'avait pas besoin d'eux.

(4) Un petit nombre de victimes et de témoins pourraient profiter de services plus approfondis de soutien ou d'orientation pour juguler les effets plus durables de leur expérience.

9.3 La réalisation des objectifs

L'évaluation a porté sur les grands objectifs du programme déjà définis dans ce rapport.

9.3.1 Fournir une aide aux victimes et témoins avant, pendant et après le procès

Il faut interpréter avec une certaine prudence les données relatives aux services reçus par les témoins avant, pendant et après le procès car il est fort probable que les services qu'ils recevaient du coordonnateur, ils les attribuaient au bureau du procureur de la couronne ou du juge, au greffe ou à d'autres.

Aide avant le procès

Moins de la moitié des témoins et victimes de l'échantillon déclarent que le coordonnateur est entré en contact avec eux. Le programme ne peut fournir ses services s'il n'est pas en contact avec les témoins.

Deux des neuf témoins contremandés avant la date du procès l'ont été par le coordonnateur. Les autres ont été avisés par le procureur de la couronne ou la GRC.

Le programme réussit à fournir ses services à des témoins de groupes cibles définis selon la nature de l'infraction. Il y parvient moins bien avec ceux qui sont définis selon leurs caractéristiques personnelles parce qu'il ne recueille pas de données de cette nature. Il arrive, cependant, que certains témoins définissent eux-mêmes leurs besoins spéciaux lorsqu'on prend contact avec eux.

Aide pendant le procès

Sept répondants signalent avoir eu des contacts avec le coordonnateur le jour du procès, soit 13 pour cent des témoins assignés qui se sont présentés devant le tribunal. Ces données, cependant, sont ambivalentes puisqu'un nombre plus grand de témoins déclarent avoir assisté à la séance d'orientation le jour du procès. En général, victimes et témoins sont satisfaits de l'expérience et sont disposés à se présenter de nouveau comme témoins.

Bien que peu de témoins déclarent avoir assisté à la séance d'orientation, le procureur de la couronne, la police et d'autres organismes la considèrent comme un succès parce qu'elle réduit l'angoisse des témoins et améliore la présentation de leur déposition. S'il subsiste des problèmes de présence, la séance elle-même semble jouer le rôle qui lui a été assigné.

Seulement trois des 18 témoins contremandés signalent l'avoir été par le coordonnateur ou quelque autre membre du personnel du greffe, soit 16 pour cent de tous les témoins contremandés le jour du procès. Plusieurs de ces 18 témoins auraient pu être contremandés avant la date du procès, ce qui laisse croire que le programme n'atteint pas pleinement son objectif à ce chapitre.

Après le procès

La plupart des témoins rapportent n'avoir eu aucun contact avec le coordonnateur après le procès et 11 déclarent ne pas avoir reçu d'indemnité de témoin. La majorité de ceux qui déclarent avoir reçu une indemnité l'ont touchée comptant; cela est conforme à l'objectif du programme qui est de réduire les inconvénients causés aux témoins.

La plupart des témoins sont au courant de l'issue du procès, mais ils disent avoir reçu l'information d'ailleurs.

9.3.2 Renseigner sur les organismes de services d'orientation de longue durée aux victimes d'actes criminels

La plupart des membres de l'échantillon interviewés ne signalent pas d'effets durables de leur expérience. Les témoins qui le demandent sont acheminés vers les organismes compétents. Les victimes admissibles à une indemnité ne reçoivent pas toutes de l'information sur le programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels.

Le programme d'aide aux victimes et témoins ne réalise que partiellement ses objectifs de service après le procès.

9.3.3 Organiser les déplacements, l'hébergement et les réservations des témoins vivant loin du lieu du procès

L'une des fonctions du programme avant le procès réside dans l'organisation des déplacements des témoins. L'échantillon ne tient pas compte des témoins de l'extérieur du territoire et la majorité des répondants habitent à Whitehorse. Il n'a donc pas été possible d'évaluer directement cette fonction. Mais la GRC et le procureur de la couronne laissant entendre que l'organisation des déplacements se faisait comme prévu, il semble donc que cette fonction soit remplie.

9.3.4 L'effet que la forte mobilité de la population, l'irrégularité du service postal, la rareté des appareils privés et publics de téléphone dans les régions rurales et le fait que le programme soit l'affaire d'une seule personne peuvent avoir sur l'idée que le public se fait du programme et de son application

La forte mobilité de la population du Yukon et la rareté des appareils de téléphone posent des problèmes à quiconque veut atteindre les victimes et témoins pour les renseigner sur le programme.

Le fait que le programme d'aide aux victimes et témoins soit l'affaire d'une seule personne dans une petite agglomération comme Whitehorse crée un risque que les membres du personnel, professionnels et autres, des organismes communautaires n'acheminent pas leurs clients vers le programme et ne leur en parlent pas s'ils ne connaissent pas personnellement son coordonnateur et ne se sentent pas à l'aise avec lui.

9.3.5 Objectifs administratifs

Le programme ainsi conçu convient-il à la situation

La conception du programme et son aire d'activité, de même que l'emplacement de son siège au greffe du tribunal conviennent à la situation. Le fait que son action se limite à Whitehorse est perçu comme un problème.

Les indicateurs des activités du programme et de ses résultats

Les indicateurs des activités du programme ne permettent pas de mesurer son fonctionnement ni ses résultats tels qu'ils sont définis dans ses objectifs.

Le coût et la rentabilité du programme

À cause de la modification de la structure d'indemnisation des témoins et de l'insuffisance des indicateurs du programme, il n'est pas possible d'évaluer correctement

le rendement de celui-ci. L'impression générale est sûrement que le programme est très rentable.

Autres modes d'application du programme et possibilité de double emploi

Le volet juridique de l'activité du programme est appliqué convenablement et au bon endroit. Certains se demandent s'il convient que le greffe soit responsable d'assurer des services d'orientation et de soutien complets, en particulier plus près du moment de l'infraction. On ne voit pas que les fonctions du programme fassent double emploi car celui-ci joue un rôle unique.

Maintien du programme

Il faut que le programme soit maintenu en vigueur, car aucun autre organisme n'assure ses services. Il faudrait étendre ceux-ci aux autres localités et compléter la fonction de soutien aux témoins en la rapprochant du moment de l'infraction.

9.4 Comparaison des résultats

9.4.1 Autres études comparables

On peut comparer les résultats de cette étude à ceux d'autres travaux semblables pour situer le programme du Yukon dans le contexte plus vaste du Canada. Il existe deux études comparables, soit l'Étude du programme d'assistance aux témoins institué à Ottawa, faite par Meredith, et celle des programmes d'aide aux témoins, à Saint-Jean et à Campbellton (Nouveau-Brunswick), faite par Mullally. Ces trois programmes ne sont pas identiques à celui du Yukon; par exemple, le programme d'Ottawa, du moins en 1984, ne comprenait pas de séance officielle d'orientation pour des groupes de témoins et le programme de Saint-Jean avait abondamment recours à des bénévoles. Tous ces programmes n'en poursuivent pas moins des objectifs communs.

Les résultats de l'évaluation comprise dans l'Étude du programme d'assistance aux témoins institué à Ottawa sont tirés de données obtenues du personnel du programme et d'une analyse des dossiers de celui-ci et de données sur sa gestion. Des entrevues ont eu lieu avec des membres du personnel du système de justice pénale et avec 132 témoins du procureur de la couronne prélevés dans un échantillon de 450. Les résultats de l'évaluation des programmes de Saint-Jean et de Campbellton sont extraits d'entrevues avec 200 témoins à Saint-Jean et 63 à Campbellton ainsi que d'entrevues avec des membres du personnel du programme, du système de justice pénale et avec des bénévoles. Les modalités de ces études sont, en gros, comparables à celles de l'étude du Yukon et l'interprétation de leurs résultats, comme pour celle-ci, souffre d'un manque de données comparables entre utilisateurs et non-utilisateurs, et de données de base antérieures à la mise en oeuvre du programme qui permettraient de mesurer les effets de celui-ci.

9.4.2 Similitudes et différences

Il y a des points communs dans les résultats et conclusions des diverses études, en dépit de divergences de structure, d'application et de données de chacun des programmes. Les variations dans la quantité des détails fournis dans les divers rapports rendent également difficile l'appréciation de leurs similitudes et de leurs différences.

- Selon les caractéristiques du groupe des victimes et témoins, on constate que des personnes de tous les secteurs de la société et de tous les niveaux de revenu pourraient être appelées à jouer ce rôle et à témoigner en justice. Les caractéristiques de l'échantillon du Yukon semblent répondre aux caractéristiques de la population de l'endroit comme les échantillons du Nouveau-Brunswick correspondaient à ceux de Saint-Jean et de Campbellton. Le niveau de revenu et d'instruction au Yukon est relativement élevé, ce qui reflète sans doute la différence de structure salariale dans ce territoire et la forte proportion d'entrepreneurs et de fonctionnaires qu'on relève dans l'échantillon.

- La proportion des victimes dans les échantillons des diverses études est assez semblable (27 pour cent au Yukon; 29 pour cent à Ottawa; 32 pour cent à Saint-Jean; 22 pour cent à Campbellton).

- Les services fournis aux victimes et témoins sont semblables, mais tous les programmes ne font pas également appel aux bénévoles (Saint-Jean) et n'offrent pas tous aux témoins un service structuré d'orientation (l'étude sur Ottawa n'en mentionne aucun). Quatre-vingt-sept pour cent des témoins de Saint-Jean et 83 pour cent de ceux de Campbellton ont assisté à la séance d'information avant leur comparution, comparativement à 17 pour cent seulement de ceux du Yukon. Les motifs le plus fréquemment invoqués par ceux du Nouveau-Brunswick sont pour en apprendre davantage sur la procédure judiciaire et parce qu'on leur a demandé d'y assister quand ils se sont présentés au bureau du procureur de la couronne. Les témoins du Yukon donnent des motifs semblables, sauf que c'est le coordonnateur de l'aide aux victimes et témoins qui leur a demandé d'y assister. Dans l'échantillon du Yukon, la proportion de témoins qui ont déjà connu cette expérience est plus forte que dans les autres études (52 pour cent au Yukon; 34 pour cent à Saint-Jean; 20 pour cent à Campbellton: 40 pour cent à Ottawa), ce qui explique peut-être en partie la différence dans les présences aux séances d'information. Au Yukon, les présences sont si faibles à la séance d'orientation qu'il est difficile d'apprécier directement dans quelle mesure celle-ci a réussi à préparer les témoins pour leur comparution et à réduire leur angoisse. Les procureurs de la couronne et la GRC sentent néanmoins une amélioration dans la façon de se comporter des témoins et de présenter leur témoignage devant le tribunal.

- Quant aux services fournis, on éprouve de la difficulté dans les trois programmes à faire remettre la brochure aux témoins à tous ceux qui sont assignés. Parmi ceux de l'échantillon du Yukon, 60 pour cent se rappellent avoir reçu la brochure, bien que 40 pour cent seulement l'aient reçue en même temps que l'assignation. À Ottawa, 55 pour cent de l'échantillon l'ont reçue, à Saint-Jean 30 pour cent et à Campbellton 38 pour cent. La plupart des témoins ont trouvé la brochure utile.

- Les deux tiers de l'échantillon de Campbellton, les trois quarts de celui de Saint-Jean et un peu plus de la moitié de celui du Yukon ne connaissaient pas le programme d'aide aux victimes et témoins avant le jour du procès, ce qui laisse croire que tous les programmes ont en commun des problèmes de publicité.

- La plupart des témoins du Yukon n'ont signalé aucun mauvais effet durable de leur expérience; les sept qui l'ont fait n'ont pas déployé de grands efforts pour résoudre leurs problèmes. Il n'est pas clair si c'est parce qu'ils ne connaissaient pas les ressources disponibles ou parce qu'ils hésitaient simplement à demander de l'aide. Les études d'Ottawa et du Nouveau-Brunswick font état de la même hésitation de la part des témoins à solliciter de l'aide ou des renseignements.

On peut conclure qu'il existe des différences dans les effets des programmes sur le système judiciaire et sur les victimes et témoins eux-mêmes. Ces différences sont attribuables en partie à la façon dont le programme est appliqué dans chaque localité. Tous les programmes semblent avoir certains problèmes en commun, notamment l'ignorance du public, la difficulté de faire remettre la brochure d'information à tous les témoins assignés, le besoin d'acheminer un plus grand nombre de témoins éprouvant des difficultés vers les organismes compétents et la nécessité de mieux faire connaître la possibilité d'indemnisation ou de restitution.

10.0 RECOMMANDATIONS

10.1 Source des recommandations

Les recommandations formulées ici sont fondées sur des données extraites d'entrevues avec des victimes et témoins, ainsi qu'avec des membres du personnel du système de justice pénale et d'autres organismes sociaux. Les recommandations touchant la planification et le contrôle du programme sont tirées en grande partie d'observations faites par les enquêteurs sur les difficultés qu'ils ont éprouvées à compléter leurs recherches et à évaluer le programme tel qu'il avait été prévu initialement.

10.2 Planification et contrôle du programme

Problème

Le ministère de la Justice a défini des normes de rendement du travail comme moyen de mesurer l'efficacité du programme. Voici ces normes :

(1) Nombre de clients assistés :

- nombre de victimes assistées;
- nombre de témoins assistés.

(2) Avantages pour les clients

Témoins orientés vers les tribunaux

- nombre de témoins informés de la procédure judiciaire et de ce que l'on attend d'eux dans le déroulement du procès.

(3) Garantie de comparution des témoins

- pourcentage des témoins omettant de comparaître.

(4) Soutien offert aux victimes

- nombre de sujets acheminés vers les organismes communautaires de soutien.

L'effet de ces mesures est décrit comme « la justice faite aux victimes et témoins ».

- Au cours des premières années du programme, l'action a porté davantage sur la fourniture de services que sur l'archivage. Les dossiers tenus dans le cadre du programme ne permettent pas de recueillir les données exigées ci-dessus ni de contrôler la marche du programme. Plus précisément, il n'existe aucun moyen de distinguer les victimes des témoins, aucune donnée sur le nombre d'assignations annulées ni aucun moyen d'identifier les groupes cibles au sein de la clientèle. Le système d'information du greffe de la cour recueille maintenant certaines données, notamment la nature de l'infraction, le nom du témoin, l'indemnité qui lui est versée et ainsi de suite, mais cela ne suffirait pas pour juger si le programme atteint ses objectifs.

- Les normes de rendement établies par le ministère comme indicateurs pour le programme ne sont pas définies en fonction des objectifs de celui-ci.

- Les effets de ces indicateurs, soit la justice faite aux victimes et témoins, ne sont pas quantifiables.

Recommandation

Nous recommandons que la direction des services juridiques élabore un système simple pour consigner des données sur la clientèle et sur les activités qui se rapportent aux objectifs du programme. Ces données devraient comprendre au moins les informations suivantes :

- Si le client est une victime ou un témoin;
- La nature de l'infraction en cause;
- Si le client fait partie d'un groupe cible et, le cas échéant, lequel;
- Si l'assignation du client est annulée;
- Le motif de l'annulation de l'assignation;
- Si le client omet de se présenter devant le tribunal; et
- Le nombre d'assignations délivrées à des témoins civils.

Il faut aussi des données sur le programme, indispensables pour déterminer s'il atteint ses objectifs qui sont notamment de fournir des renseignements et d'indiquer des sources d'assistance. Ces données devraient porter entre autres sur les points suivants :

- Le moment de la prise de contact (avant le procès, le jour du procès, après le procès);
- Quels témoins assistent effectivement à la séance d'information; et
- Les orientations données aux clients et vers qui.

10.3 Identification du programme -- Relations publiques

Problème

- Un grand nombre des témoins interrogés sont incapables d'attribuer au programme d'aide aux victimes et témoins les services qu'ils ont pourtant reçus de lui.
- Un grand nombre des témoins interrogés ont obtenu de sources non officielles des renseignements sur l'indemnité de témoin et sur l'issue du

procès; c'est dire qu'une bonne part des renseignements sur le programme et ses services sont transmis de bouche à oreille.

- L'équipe d'évaluation a constaté qu'une forte part de la population du Yukon est très mobile ou n'a pas le téléphone. Le coordonnateur sera donc forcément incapable de communiquer par téléphone avec ces personnes.

- Les représentants des organismes de service social et de justice pénale consultés dans le cadre de cette étude se sont montrés préoccupés du fait que le programme ne soit pas mieux intégré au réseau local des services de soutien et services aux victimes. Ils se sont dits inquiets également de voir les relations publiques du programme diminuer au cours de l'année écoulée.

Solution

Nous recommandons que la direction des services judiciaires fasse connaître davantage la nature du programme et son action non seulement aux clients de celui-ci mais aussi au grand public et aux organismes de service social. Il faudrait apporter un soin particulier à renseigner la population indienne.

- Vu le nombre de clients qui ne disposent pas du téléphone ou qui, pour quelque autre motif, sont difficiles à atteindre, il est d'autant plus important que l'information soit diffusée, soit par les médias, soit par la GRC au moyen de cartes d'affaires, soit en assurant constamment la remise de la brochure aux témoins avec l'assignation ou encore au moyen d'un avis dactylographié sur l'assignation même.

- Selon la description du poste de coordonnateur, celui-ci devrait consacrer environ dix pour cent de son temps, soit une demi-journée par semaine, à dispenser de l'information sur le programme. Un moyen efficace de tenir les autres organismes de service au courant du programme (et de s'assurer que le coordonnateur est au courant des leurs) serait, pour le coordonnateur, d'assister à des rencontres entre organismes ou aux réunions, par exemple, du comité de prévention de la criminalité ou de l'association pour la prévention de la violence dans le milieu et dans la famille.

- De nombreux représentants d'organismes sociaux ont souligné l'importance des contacts personnels dans la transmission de l'information. Pour établir de tels rapports, le coordonnateur pourrait visiter ces agences régulièrement, présenter de l'information aux réunions de leur personnel, etc.

10.4 La brochure « Aux témoins »

Problème

Un nombre important de témoins n'ont pas reçu la brochure « Aux témoins ». La plupart de ceux qui l'ont reçue l'ont lue et l'ont trouvée utile. En outre, la brochure a été fréquemment citée comme source d'information sur le programme d'aide aux victimes et témoins.

Solution

Nous recommandons que les responsables du programme d'aide aux victimes et témoins prennent des mesures pour que la brochure « Aux témoins » soit remise avec l'assignation à tous les témoins.

10.5 Augmentation de l'aide aux victimes

Problème

L'Unité de soins aux victimes fonctionnait au moment où le programme d'aide aux victimes et témoins a commencé à offrir régulièrement ses services. L'unité devait (sans y être parvenue) apporter un soutien aux victimes le plus tôt possible après l'infraction, les assister en vue de leur comparution devant le tribunal, les y accompagner et leur apporter une aide et une orientation personnelles.

Les résultats de cette évaluation tendent à démontrer l'existence d'un groupe relativement restreint de témoins qui ont besoin de plus d'aide que ne peut leur en fournir le coordonnateur du programme. Cinq témoins ont déclaré qu'ils auraient aimé que quelqu'un s'asseoie auprès d'eux pendant le procès, deux d'entre eux précisant une personne au courant de la situation comme un travailleur judiciaire. Il existe également un besoin, bien que non quantifiable, que l'intervention auprès de la victime survienne beaucoup plus près du moment de l'infraction. Ce besoin a été ressenti par des représentants d'organismes sociaux, la GRC et huit témoins, en particulier des membres de groupes cibles. Certains ont aussi suggéré que les membres des familles des témoins pourraient également profiter de soutien.

Selon de nombreux représentants d'organismes sociaux inter-viewés, les victimes en particulier ont besoin de plus de services que ne peut en offrir le programme; d'autre part, ils ne sont pas persuadés que ces services devraient être fournis par la direction des services judiciaires elle-même. Ceux qui verraient le programme fonctionner très bien dans le cadre du système judiciaire ne croient pas qu'il serait réaliste qu'il dispense une orientation d'urgence après l'infraction alors que les tribunaux ne le font pas encore (et ne sont pas habilités à le faire). Ce genre d'intervention après l'infraction relèverait plutôt, selon eux, d'un rôle accessoire de la police, peut-être par l'entremise de services renforcés d'orientation ou autres, entre agences.

Solution

Ces services prévus au programme peuvent être rendus de plusieurs façons. En règle générale, les représentants d'organismes sociaux estiment que le coordonnateur de l'aide aux victimes et témoins ne peut pas (et ne devrait pas) assumer à la fois les fonctions administratives de son poste (orgnisation des déplacements, contacts avec les témoins, orientation) et les services de soutien. D'une part, il n'en a pas le temps et d'autre part, il serait difficile de trouver une personne qui pourrait s'acquitter également bien des deux aspects de son rôle. Le programme semble fonctionner fort bien présentement et l'effet de son oeuvre risquerait d'être atténué s'il devait assumer de nouvelles responsabilités. On estime donc que la fonction de soutien et de représentation de la victime devrait être distincte de la fonction administrative.

Comme nous l'avons mentionné, certains se demandent si un tel service devrait être assumé par la direction des services judiciaires ou devrait même en relever. Si une nouvelle unité était constituée au sein de cette direction, elle pourrait connaître les mêmes problèmes de procédure qu'a dû subir l'unité de soins aux victimes (comme de ne pas se faire signaler les victimes par la police après l'infraction). En confiant le programme aux services judiciaires, par contre, on stimulerait le développement, en un même lieu, de services coordonnés aux victimes.

Nous recommandons donc que la direction des services judiciaires mette sur pied un service de soutien individuel à l'intention des victimes et témoins qui en ont besoin lorsqu'ils sont engagés dans le processus judiciaire (dès la première comparution mais pas avant que des accusations soient portées). Ce service pourrait consister en :

- un travail de conseil et d'orientation,

- une assistance aux victimes qui doivent remplir une demande d'indemnité, une description des effets qu'elles ont ressenti à la suite de l'acte incriminé, etc., et

- un soutien personnel, pratique et moral à la victime.

Nous recommandons que la direction des services judiciaires confie par contrat ce service à un organisme ou un groupe privé, à la condition que les responsables connaissent les problèmes des victimes et y compatissent. Cela comprend, par exemple, une connaissance de la dynamique de l'agression sexuelle et de la violence contre les femmes.

10.6 Extension aux autres localités

Problème

- Le programme d'aide aux victimes et témoins n'est accessible qu'aux témoins comparaissant devant le tribunal à Whitehorse.

- Les procureurs de la couronne et la GRC signalent que le nombre de témoins qui ne comparaissent pas est très élevé dans les centres ruraux.

- De nombreux témoins venant de la campagne ne comprennent pas vraiment, semble-t-il, la procédure judiciaire.

- On aurait particulièrement besoin de services dans les agglomérations rurales où il y a si peu (si tant est qu'il y en ait) d'autres organismes offrant des services de soutien.

Solution

Nous recommandons que la direction des services judiciaires envisage d'assurer des services aux victimes et témoins dans au moins un centre à l'extérieur de Whitehorse, dans un avenir prochain.

- Les responsables du programme devraient assurer aux témoins des services d'assignation, d'annulation d'assignation et de soutien. Cependant, vu la rareté d'autres sources de soutien aux victimes et témoins dans les agglomérations rurales, le programme devrait comporter un élément de soutien et d'orientation des victimes.

- Le service pourrait être confié par contrat à un organisme privé ou à but non lucratif et géré sous la gouverne d'un greffe de tribunal local.

Deux agglomérations sont dotées d'un greffe géré à temps partiel : Watson Lake et Dawson. L'affaire pourrait être mise à l'essai comme projet pilote pour trois ans dans la localité comptant la plus forte proportion d'infractions contre la personne, dont les victimes peuvent avoir davantage besoin d'aide.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

McLaughlin, Audrey. An Analysis of Victims/Witness Needs in Yukon. Yukon: Ministère de la Justice, Canada et département de la Justice, mars 1983.

Meredith, Colin. Étude du programme d'assistance aux témoins institué à Ottawa. Ottawa: Section de la recherche et de la statistique, Ministère de la Justice, Canada, mai 1984.

Mullally, Robert, P. Evaluation of Witness Assistance Programs (Saint John and Campbellton). Ottawa: Section de la recherche et de la statistique, Ministère de la Justice, Canada, septembre 1984.

Gouvernement du Yukon. Yukon Statistical Review, First Quarter, 1987. Yukon: Bureau du Conseil exécutif, Bureau de la statistique, août 1987.